



Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Universidad del Perú. Decana de América

Facultad de Ingeniería Industrial

Escuela Profesional de Ingeniería Industrial

“Propuesta de aplicación de un modelo de gestión por procesos para la optimización de las actividades de la oficina de atención al usuario en una entidad del estado”

TESIS

Para optar el Título Profesional de Ingeniero Industrial

AUTOR

Elías Alberto QUIROZ SANCHEZ

ASESOR

Oscar Abraham MORALES DA COSTA

Lima, Perú

2020



Reconocimiento - No Comercial - Compartir Igual - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

Usted puede distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir del documento original de modo no comercial, siempre y cuando se dé crédito al autor del documento y se licencien las nuevas creaciones bajo las mismas condiciones. No se permite aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros a hacer cualquier cosa que permita esta licencia.

Referencia bibliográfica

Quiroz, E. (2020). *Propuesta de aplicación de un modelo de gestión por procesos para la optimización de las actividades de la oficina de atención al usuario en una entidad del estado*. Tesis para optar el título profesional de Ingeniero Industrial. Escuela Profesional de Ingeniería Industrial, Facultad de Ingeniería Industrial, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.

METADATOS

Código ORCID del Autor:	https://orcid.org/0000-0002-9917-1349
Código ORCID del Asesor:	https://orcid.org/0000-0002-8001-8272
Grupo de Investigación:	NO APLICA
Institución financiada parcial o total:	NO APLICA
Ubicación geográfica de la Investigación:	Calle Hydra 109 Urb. Miguel Grau – Ventanilla
Año o rango de años de la Investigación:	2018-2019
DNI:	70918757



UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS

(Universidad del Perú, DECANA DE AMÉRICA)

FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

ACTA N°001-VDAP-FII-2020

SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE INGENIERO INDUSTRIAL

El Jurado designado por la Facultad de Ingeniería Industrial, reunido en acto público en el Auditorio de la Facultad de Ingeniería Industrial, el día **jueves 09 de enero de 2020**, a las 10:00 horas, dio inicio a la sustentación de la tesis:

"PROPUESTA DE APLICACIÓN DE UN MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS PARA LA OPTIMIZACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO EN UNA ENTIDAD DEL ESTADO"

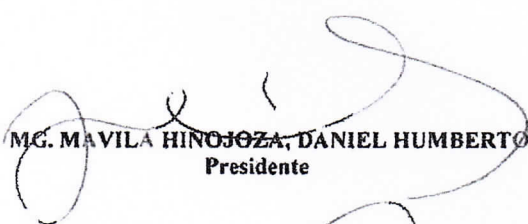
Que presenta el Bachiller:

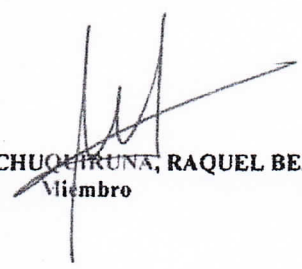
QUIROZ SANCHEZ, ELÍAS ALBERTO


Para optar el Título Profesional de Ingeniero Industrial en la Modalidad: **Ordinaria**.

Luego de la exposición, absueltas las preguntas del Jurado y siendo las 11:00 am, horas se procedió a la evaluación secreta, habiendo sido aprobado por unanimidad con la calificación promedio de Diecisiete, lo cual se comunicó públicamente.

Ciudad Universitaria, 09 de enero del 2020


MG. MAVILA HINOJOZA, DANIEL HUMBERTO
Presidente


ING. MALCA CHUCURUNA, RAQUEL BEATRIZ
Miembro


MG. RUIZ LIZAMA EDGAR CRUZ
Miembro


MG. MORALES DA COSTA, OSCAR ABRAHAM
Asesor

DEDICATORIA

A mis padres y hermanos, por su inmenso apoyo y su amor perpetuo.

AGRADECIMIENTO

A mi familia, por su apoyo en cada paso que doy.

A mi compañera, por caminar conmigo todos estos años.

Al Ing. Oscar Morales y al Ing. E. Mendoza, por su guía y soporte.

A la Facultad de Ingeniería Industrial y a la UNMSM por haber sido mi hogar estos años maravillosos.

A mis amigos y amigas que hicieron y hacen maravilloso cada día.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	ix
RESUMEN.....	x
ABSTRACT.....	xi
INTRODUCCIÓN.....	12
CAPÍTULO 1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	14
1.1. Descripción de la realidad del problema	14
1.2. Definición del problema.....	15
1.2.1. Problema General	15
1.2.2. Problemas Específicos.....	15
1.3. Justificación e importancia de la investigación	16
1.3.1. Justificación Teórica.....	16
1.3.2. Justificación Práctica.....	16
1.3.3. Justificación metodológica.....	16
1.4. Objetivos de la investigación.....	16
1.4.1. Objetivo General	16
1.4.2. Objetivos Específicos	17
CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO	18
2.1. Antecedentes de la investigación.....	18
2.1.1. Antecedentes Nacionales.....	18
2.1.2. Antecedentes Internacionales	19
2.2. Bases teóricas	20

2.2.1.	Gestión por Procesos.....	20
2.2.1.1.	Cambio de paradigma: gestión por procesos	20
2.2.1.2.	El enfoque tradicional y el enfoque de procesos	21
2.2.1.3.	Proceso.....	22
2.2.1.4.	Componentes de un proceso	22
2.2.1.5.	Tipos de procesos.....	24
2.2.1.6.	Desglose de procesos.....	25
2.2.1.1.	Mapa de procesos.....	25
2.2.1.2.	Identificación de Procesos	26
2.2.1.1.	Priorización de procesos	27
2.2.1.2.	Caracterización de Procesos	27
2.2.1.3.	Identificación de oportunidad de mejora y rediseño.....	29
2.2.1.4.	Selección de indicadores	30
2.2.1.5.	Seguimiento y Control: Mejora continua.....	30
2.2.2.	Optimización de las actividades de la oficina de atención al usuario	32
2.2.2.1.	Oficina de Atención al Usuario	32
2.2.2.2.	Optimización de procesos	33
2.3.	Marco conceptual.....	34
CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA		35
3.1.	FORMULACION DE HIPOTESIS.....	35
3.1.1.	Hipótesis General.....	35
3.1.2.	Hipótesis Específicas	35
3.1.3.	Variables	35
3.2.	DISEÑO DE LA INVESTIGACION	36
3.2.1.	Tipo de Investigación	36
3.2.2.	Diseño de la Investigación.....	36
3.2.3.	Población y Muestra.....	36
3.2.4.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	37
3.2.5.	Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	37
CAPÍTULO 4. ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS		38
4.1.	Presentación de Resultados	38

4.1.1.	Ubicación en el Mapa de Procesos	38
4.1.2.	Identificación de Procesos.....	39
4.1.3.	Priorización de procesos	40
4.1.4.	Caracterización de los procesos identificados	42
4.1.5.	Propuesta de mejora de procesos priorizados.....	49
4.2.	Análisis de los resultados.....	56
4.3.	Contrastación de Hipótesis	60
4.3.1.	Contrastación de la Hipótesis General	60
4.3.2.	Contrastación de la Hipótesis Específica 1	60
4.3.3.	Contrastación de la Hipótesis Específica 2.....	60
4.4.	Discusión de Resultados.....	61
CAPÍTULO 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		63
5.1.	Conclusiones	63
5.2.	Recomendaciones	63
REFERENCIAS		64
ANEXOS		66

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: El enfoque funcional y de procesos.....	22
Tabla 2: Desglose de procesos	25
Tabla 3: Criterios de priorización de procesos	27
Tabla 4: Características de los indicadores.....	30
Tabla 5: Procesos identificados.....	39
Tabla 6: Resumen de procesos priorizados	41
Tabla 7: Consolidado de priorización de procesos.....	42
Tabla 8: Resumen proceso P.01.01	42
Tabla 9: Resumen proceso P.01.03	43
Tabla 10: Resumen proceso P.01.04	44
Tabla 11: Resumen proceso P.01.05	45
Tabla 12: Resumen proceso P.01.06	46
Tabla 13: Resumen proceso P.01.07	46
Tabla 14: Resumen proceso P.01.08	47
Tabla 15: Resumen proceso P.02.05	48
Tabla 16: Resumen proceso P.02.07	48
Tabla 17: Resumen proceso P.01.01– Mejorado	49
Tabla 18: Indicador proceso P.01.01	50
Tabla 19: Resumen proceso P.01.03 – Mejorado	50
Tabla 20: Indicador proceso P.01.03.....	50
Tabla 21: Resumen proceso P.01.04 – Mejorado	51
Tabla 22: Indicador proceso P.01.04.....	51
Tabla 23: Resumen proceso P.01.05– Mejorado	51
Tabla 24: Indicador proceso P.01.05.....	52
Tabla 25: Resumen proceso P.01.06- Mejorado	52
Tabla 26: Indicador proceso P.01.06.....	53
Tabla 27: Resumen proceso P.01.07 – Mejorado	53
Tabla 28: Indicador proceso P.01.07.....	53
Tabla 29: Resumen proceso P.01.08– Mejorado	54
Tabla 30: Indicador proceso P.01.08.....	54
Tabla 31: Resumen proceso P.02.05– Mejorado	54

Tabla 32: Indicador proceso P.02.05.....	55
Tabla 33: Resumen proceso P.02.07– Mejorado	55
Tabla 34: Indicador proceso P.02.07.....	55
Tabla 35: Resultados de reducción de tiempo de trámite	56
Tabla 36: Resultados de reducción de cantidad de actividades.....	58

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Componentes de un proceso	23
Figura 2: Tipos de procesos	24
Figura 3: Mapa de procesos de la entidad	26
Figura 4: Ejemplo de diagrama en Bizagi.....	29
Figura 5: Ciclo PHVA	32
Figura 6: Organización OGSU.....	33
Figura 7: Ubicación en el Mapa de procesos de la entidad.....	38
Figura 8: Variación porcentual de reducción de tiempo de trámite por proceso...	57
Figura 9: Variación de cantidad de actividades por proceso	59
Figura 10: Variación porcentual de reducción de cantidad de actividades por proceso	59

RESUMEN

Se realizó un trabajo de investigación cuyo propósito fue determinar el nivel de influencia de la aplicación de la gestión por procesos para optimizar las actividades de la oficina de atención al usuario en una entidad del estado, se utilizó un diseño no experimental transversal descriptivo levantándose información necesaria en un momento puntual y en las condiciones en que los procesos se llevan a cabo valiéndose de información histórica y por medio de entrevistas y reuniones de trabajo con los responsables y ejecutores de los procesos. Primero, se identificaron los procesos que componen la oficina, para posteriormente y sirviéndose de una matriz de priorización, se desarrollen y se propongan procesos mejorados a aquellos seleccionados; la información se presentó a través de fichas técnicas y diagramas de flujo que fueron acompañadas de indicadores y cuadros comparativos para la presentación de resultados. Se concluyó que la aplicación de un modelo de gestión por procesos optimiza las actividades de la oficina en términos de que reduce los tiempos de trámite de los procesos en un promedio un 24.72% y que reduce la cantidad de actividades en los procesos en un promedio de 42.51%.

Palabras clave: Gestión por procesos, optimización, matriz de priorización, ficha técnica, diagrama de flujo, indicadores.

ABSTRACT

A research work was carried out whose purpose was to determine the level of influence of the application of process management to optimize the activities of the user service office in a state entity, a descriptive transversal non-experimental design was used, gathering the information necessary at a specific time and in the conditions in which the processes are carried out using historical information and through interviews and work meetings with the process managers and executors. First, the processes that make up the office were identified, and subsequently and using a prioritization matrix, improved processes are developed and proposed to those selected; The information was presented through technical sheets and flow charts that were accompanied by indicators and comparative tables for the presentation of results. It was concluded that the application of a process management model optimizes the activities of the office in terms of reducing the processing time of the processes by an average of 24.72% and reducing the amount of activities in the processes by an average of 42.51%

Keywords: Process management, optimization, prioritization matrix, technical sheet, flow chart, indicators.

INTRODUCCIÓN

En un país donde las encuestas reflejan un alto porcentaje de no confianza hacia las entidades estatales es imperativo que estas busquen formas de brindar una mejor calidad atención y satisfacción a las necesidades que presenta la ciudadanía.

La gestión por procesos, uno de los pilares de la Política de Modernización de la Gestión Pública, liderada por la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM), busca cambiar el enfoque en que se mueven los procesos a la vez que penetra dentro de ellos en busca de mejoras que los hagan más eficientes y eficaces. Por ello, la Secretaría de Gestión Pública, emite normativa respecto a este tema, para su progresiva implementación en las diferentes entidades en los 3 niveles del estado.

Este trabajo de investigación busca recoger estos lineamientos para elaborar una propuesta de aplicación en una oficina de atención al usuario de un ministerio, donde a través de los diferentes pasos se evidencien la utilidad de la gestión por procesos; para ello se apoya en normativa emitida por la PCM y en directivas internas del ministerio de estudio, así como la diversa literatura relacionada a este tema.

En el capítulo uno, se desarrolla el planteamiento del problema, las justificaciones y los objetivos que se pretenden alcanzar con el estudio.

En el capítulo dos, se detalla el sustento teórico que soporta esta tesis, así como la definición de términos claves.

En el capítulo tres, se presentan las hipótesis a verificar y las variables, también se explica la elección del tipo y diseño de investigación, así como las técnicas de recolección y procesamiento de información.

En el capítulo cuatro, se presentan los procesos identificados, analizados y mejorados a través de fichas y diagramas de flujo; y su posterior análisis de resultados mediante cuadros consolidados.

En el capítulo cinco, se presentan las conclusiones y recomendaciones de este trabajo de investigación.

En los anexos se detallan en primer lugar, la matriz de operación de variables y la matriz de consistencia, así como todas las fichas técnicas elaboradas y sus respectivos diagramas de flujo.

CAPÍTULO 1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción de la realidad del problema

La política de modernización comentada en el resumen expone que el auge económico vivido por nuestro país no ha tenido un crecimiento paralelo con el nivel de confianza de la población hacia el gobierno (Perú se encuentra por debajo del promedio latinoamericano en términos de niveles de satisfacción de la ciudadanía con respecto a la democracia). Es por ello que la población demanda y merece un Estado capaz que vele por las necesidades del país.

En el cuarto literal de los componentes de la mencionada política, se desarrolla la Gestión por Procesos, menciona la importancia de evolucionar de una mirada organizacional funcional a una mirada por procesos que implique el desarrollo de una cadena valor que aseguren efectos positivos en la población.

La entidad donde se desarrolla esta investigación es el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF), su misión es “Armonizar la política económica y financiera, a través de la transparencia y responsabilidad fiscal, contribuyendo al crecimiento económico sostenido del país” y siendo rector de varios Sistemas Administrativos genera gran cantidad de documentación tanto en la ciudad de Lima como en las diversas regionales del país, por lo que se requiere que los procesos que velan por esta gestión sean los óptimos.

Dentro del Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de todas la entidades del estado peruano existen los denominados órganos de administración interna, que se encargan de las tareas administrativas y de apoyo a los órganos que desarrollan los procesos operativos y/o misionales, e incluidas en estos órganos están las oficinas de atención o servicio al usuario.

En el caso del MEF según su ROF, aprobado por D.S. N°256-2019-EF, se define la Oficina General de Servicios al Usuario (OGSU), conformado por dos unidades orgánicas o suboficinas. Los procesos llevados a cabo por estas oficinas muchas veces toman más tiempo de lo deseado por los usuarios tanto interno como externo, y conllevan tareas burocráticas que no agregan valor al producto.

Es por ello que el fin de esta investigación es utilizar las herramientas de mejora por medio de un enfoque por procesos para optimizar una oficina de estas características.

1.2. Definición del problema

1.2.1. Problema General

¿En qué medida la propuesta de aplicación de un modelo de gestión por procesos influye en la optimización de las actividades de la oficina de atención al usuario en una entidad del estado?

1.2.2. Problemas Específicos

- a) ¿En qué medida la propuesta de aplicación de un modelo de gestión por procesos influye en la reducción de tiempos de trámite de los procesos?
- b) ¿En qué medida la propuesta de aplicación de un modelo gestión por procesos influye en la reducción de la cantidad de actividades en los procesos?

1.3. Justificación e importancia de la investigación

1.3.1. Justificación Teórica

Se pretende generar un estudio que sea de utilidad para demostrar como la gestión por procesos, produce los efectos deseados en el cambio de paradigma hacia una visión organizacional por procesos y como proponer cambios que lleven a optimizarlos, elevando así su rendimiento y aporte en el logro de sus objetivos institucionales.

1.3.2. Justificación Práctica

Se realiza este trabajo para mejorar las actividades de una oficina de características señaladas utilizando información histórica y recogida aplicando un rediseño orientado a la optimización en los procesos priorizados para satisfacer a usuarios internos y/o con externos en sus necesidades.

1.3.3. Justificación metodológica

Esta investigación contempla el uso de uso de herramientas para su desarrollo tales como: fichas técnicas y diagrama de procesos, además de cuadros comparativos para el desarrollo de la misma.

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo General

Determinar como la propuesta de aplicación de un modelo de gestión por procesos influye en la optimización de las actividades de la oficina de atención al usuario en una entidad del estado.

1.4.2. Objetivos Específicos

- a) Determinar como la propuesta de aplicación de un modelo de gestión por procesos influye en la reducción de tiempo de trámite de los procesos.
- b) Determinar como la propuesta de aplicación de un modelo de gestión por procesos influye en la reducción de la cantidad de actividades en los procesos.

CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes Nacionales

Chipana (2019). Propone un estudio cuyo objetivo es reducir la asignación de responsabilidades, las actividades asignadas y la cantidad de documentos normativos implementando una visión por procesos. Para desarrollar su investigación empleó el mapeo de procesos, la elaboración de fichas y diagramas de flujo y la utilización del ciclo de mejora continua. Concluyó que la utilización de esta metodología redujo la asignación de responsabilidades en casi una cuarta parte en el proceso de Gestión de Documentos y aproximadamente un tercio en el proceso de Administración de Archivos, además obtuvo una reducción en las actividades asignadas en los procesos, logrando una reducción de casi la mitad en el correspondiente al documental y un tercio en el correspondiente a archivos, también comprobó la reducción de la cantidad de documentos normativos en un promedio de 0.97% a nivel institucional..

Talla (2018). Plantea la utilización del enfoque por procesos como solución para mejorar las debilidades en sus procesos que eran causantes de reclamos y descontento en sus clientes. Para ello utiliza estrategias de excelencia operacional, técnicas de solución de problemas y sistemas de costeo para monetizar las mejoras

desarrolladas. Concluyó que la implementación impactó positivamente en la rentabilidad del servicio y hubo un incremento significativo de la satisfacción del cliente.

Carpio (2017). Propone la utilización del enfoque mediante el diseño de mapas de procesos de diferentes niveles incluyendo el desarrollo de fichas para cada nivel, diseño de flujogramas y herramientas para la optimización. Para el desarrollo de su investigación se basa en normativas y políticas emitidas por los rectores en el tema que la convierten en material de gran valor para otras tesis que se propongan a implementar esta metodología.

2.1.2. Antecedentes Internacionales

Aguirre A. (2012). Propone utilizar esta metodología de gestión de modo que permita enfrentar el principal problema de la organización, que es llevar sus actividades con una visión vertical no muy flexible, que año a año hace disminuir los ingresos afectando a la organización. Para llevar a cabo su estudio parte de un análisis situacional tanto externo como interno alineándolo con estrategia organizacional, para luego identificar procesos y proponer una nueva visión y enfoque para la empresa.

Finaliza detallando que la aplicación de la metodología consiguió optimizar las actividades y tareas, además de que cambio el paradigma de los colaboradores. Adicionalmente, comenta que si las cabezas de la organización no se concientizan que se debe realizar un seguimiento y control sobre los cambios realizados, los resultados no serán sostenibles en el tiempo.

Aguirre J. (2018). Propone que para elevar los indicadores de una empresa se puede utilizar la gestión por procesos. Se vale de herramientas como las 5's,

diagramas causa-efecto, mapeo de procesos, diagramación de procesos, diagrama de Pareto y otros; concluyendo que la estandarización de procesos logró la reducción de los tiempos produciendo así una reducción en costos. El estudio demostró una mejora de los indicadores post aplicación de la metodología, así como la empresa obtuvo un mayor índice de efectividad.

Quintero & Gonzáles (2013). Proponen aplicar la metodología en estudio para mejorar la situación en la fabricación. Parten con un levantamiento inicial de información, para continuar con el desarrollo de un mapa de procesos, formatos, rediseño y una distribución nueva de la planta. Se concluye que la utilización de formatos y rediseño de actividades influyen de acuerdo a lo efectos esperados en la utilización de la metodología, resaltando que logra que se profundice el sentido de pertenencia de los trabajadores hacia la organización.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Gestión por Procesos

“La gestión por procesos engloba la planificación, organización, dirección y control de las actividades dentro de una organización, transversal y secuencialmente, para satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios” (PCM, 2018).

2.2.1.1. Cambio de paradigma: gestión por procesos

Según Hernandez, Martinez, & Cardona (2015), el enfoque por procesos “permite repensar las organizaciones y reorganizar los diferentes subprocesos que la integran”, para que a través de ella se identifiquen con mayor claridad las cadenas de valor.

Se fundamenta en el cumplimiento general de las directrices (misión, visión) de la entidad y en la atención a los stakeholders (cliente, proveedores, personal, etc.) (Hernandez, Martinez, & Cardona, 2015).

Para Alonso-Torres (2014), no se debe centralizar la atención en las salidas o resultados, sino se debe enfatizar los procesos que agregan valor y tienen como resultados esas salidas o productos, añade que la aplicación del enfoque por procesos permite “operar una organización de manera más sistemática y transparente”.

Mallar (2010), desarrolla que establecer un modelo de gestión por procesos aumenta el rendimiento ya que no hay un desperdicio de recursos en actividades o tareas que no agregan valor, así se da un mayor enfoque a las metas organizacionales.

2.2.1.2. El enfoque tradicional y el enfoque de procesos

En el modelo tradicional las entidades las oficinas o unidades actúan como unidades estancos, que se gestionan verticalmente; en el nuevo enfoque se introduce una gestión transversal que trasgrede barreras, agregando valor a lo largo del proceso (MEF, 2018).

Tabla 1: El enfoque funcional y de procesos

Elementos de Comparación	Enfoque Funcional	Enfoque por Procesos
Estructura organizacional	Jerárquica	Sistémica e interconectada
Figura clave	Funcionario	Dueño del proceso
Unidad de trabajo	Departamentos estancos, trabajo individual	Equipos de trabajo
Enfocado	A la tarea y al Jefe	Al usuario o cliente
Liderazgo	Órdenes, supervisión, control	Instructor, motivador, autonomía responsable
Descripción de tareas	Manual de Funciones	Manual de Competencias
Acciones	Enfocadas en las funciones	Hacia las metas principales
Compensación	Ascensos	Realización propia
Actitud del personal	Cumplir	Genera valor
Evaluación	Se evalúa al individuo	Se evalúa al proceso
Cultura	Buscar culpable ¿Quién cometió el error?	Ayuda a hacer ¿Por qué ocurrió el error?

Fuente: MEF (2018)

2.2.1.3. Proceso

“Se define un proceso como un conjunto de actividades de trabajo interrelacionadas, que se caracterizan por requerir ciertos insumos (inputs: productos o servicios obtenidos de otros proveedores) y actividades específicas que implican agregar valor, para obtener ciertos resultados (outputs)” (Mallar, 2010).

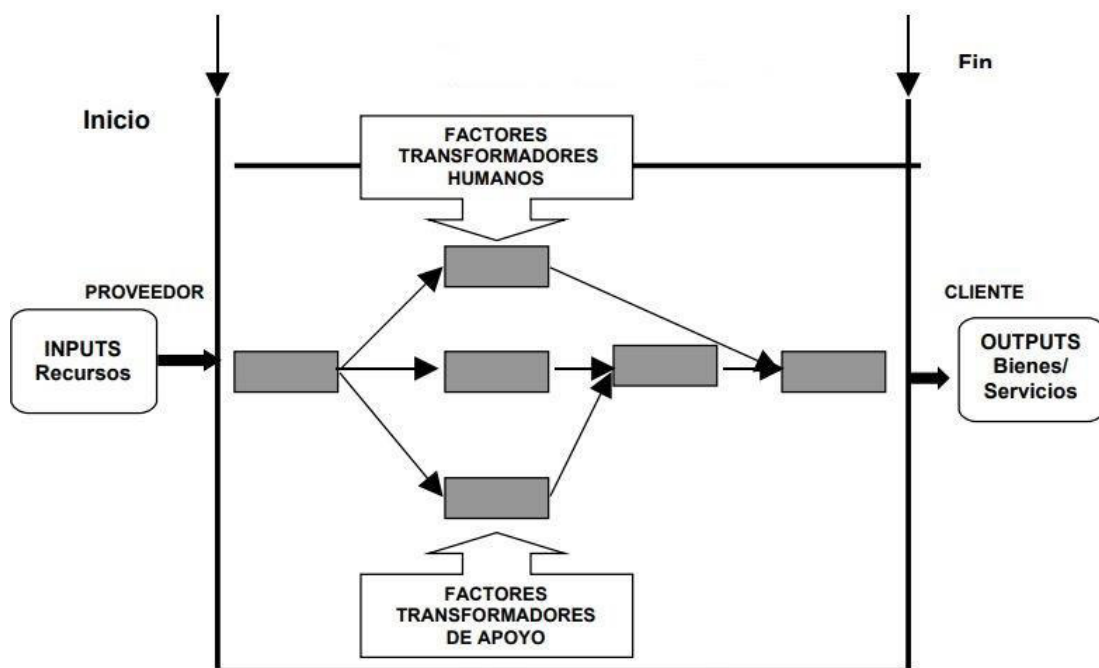
2.2.1.4. Componentes de un proceso

Mallar (2010) en la Revista Científica "Visión de Futuro" menciona que los elementos son:

- Inputs: son aquellos recursos que serán transformados, procesados y formados, etc.

- Recursos: son aquellos que trabajan sobre las entradas.
 - Humanos: “planifican, organizan, dirigen y controlan las operaciones” (Mallar, 2010)
 - De apoyo: “infraestructura tecnológica como hardware, programas de software, computadores, etc.” (Mallar, 2010)
- Flujo real de procesamiento: Trata de la transformación o cambios que sufren los inputs que pueden ser de tipo físico, de ubicación, de estructura, de reestructuración o de transferencia de conocimientos (Mallar, 2010)
- Outputs:
 - Bienes: son aquellos tangibles, almacenables y transportables que permiten una evaluación objetiva al output (Mallar, 2010).
 - Servicios: son aquellos intangibles, de acción sobre el cliente. Permite evaluaciones subjetivas en el usuario (Mallar, 2010).

Figura 1: Componentes de un proceso



Fuente: (Mallar, 2010)

2.2.1.5. Tipos de procesos

Para la PCM (2018) existen tres tipos de procesos:

- Operativos o misionales: Son aquellos que tienen como tarea fundamental proveer de productos (bienes y servicios) y que tienen un trato directo con los usuarios (PCM, 2018).
- Estratégicos: “Son los que definen las políticas, el planeamiento institucional, las estrategias, los objetivos y metas de la entidad, que aseguran la provisión de los recursos necesarios para su cumplimiento y que incluyen procesos destinados al seguimiento, evaluación y mejora de la entidad” (PCM, 2018).
- De soporte o de apoyo: “Son aquellos que proveen las herramientas y los recursos para que los procesos operativos puedan generar aquellos productos previstos” (PCM, 2018).

Figura 2: Tipos de procesos



Fuente: Elaboración Propia

2.2.1.6. Desglose de procesos

La Autoridad Nacional del Servicio Civil (SERVIR, 2017) publicó como se subdivide un proceso complejo en una cantidad “n” de procesos, ver tabla a continuación:

Tabla 2: Desglose de procesos

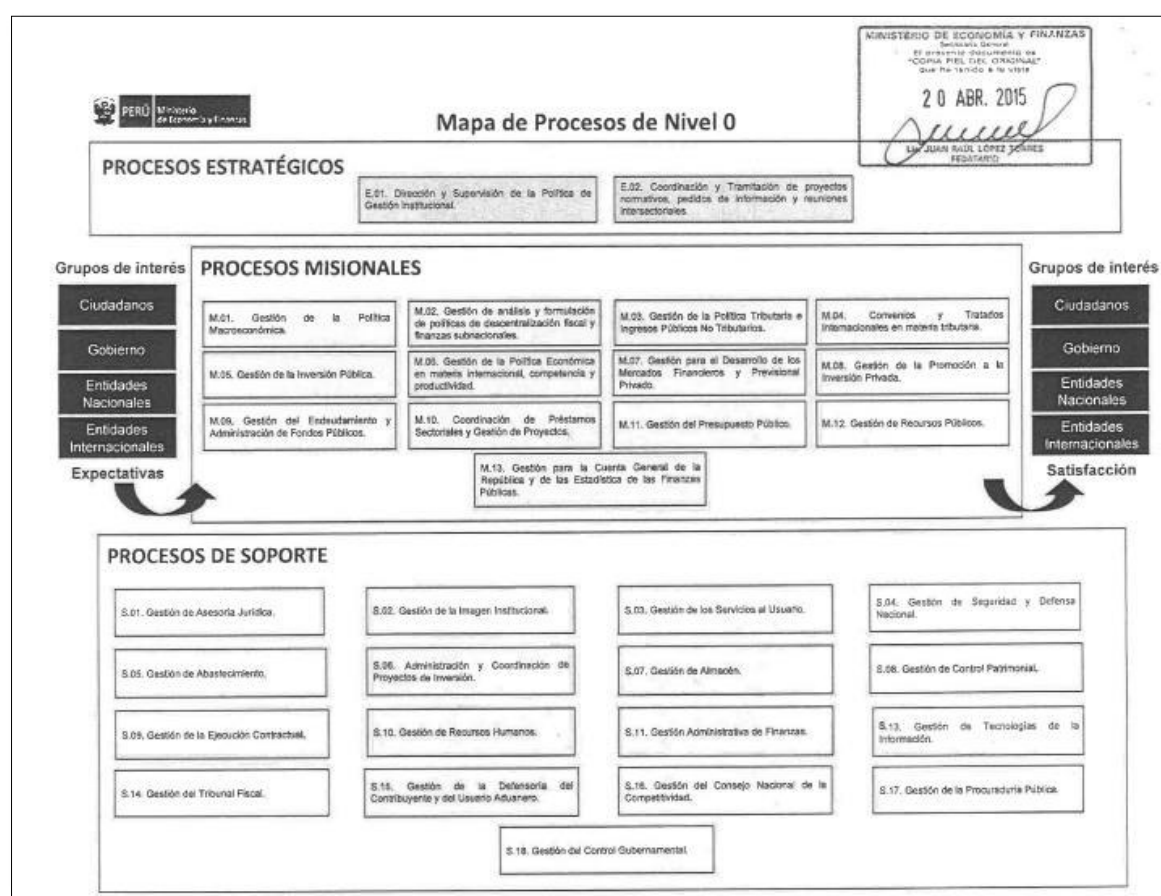
Nivel de Proceso	Descripción
Procesos Nivel 0	Procesos globales de la entidad que tienen como salida un bien/servicio concreto generado por la totalidad de la organización y que será entregado a beneficiarios/usuarios finales.
Procesos Nivel 1	Procesos concretos que forman parte de un proceso global y en conjunto agregan valor a los bienes y servicios finales que la entidad ofrece. Constituyen el primer nivel de desagregación de los macroprocesos.
Procesos Nivel 2	Son el resultado de la desagregación de los procesos de nivel 1 y, a la vez, son más específicos que estos últimos. Para su identificación tener en cuenta las funciones específicas de los órganos y/o unidades orgánicas que constituyen la organización.
Procesos Nivel “n”	Último nivel de desagregación de los procesos, en el que se describen las actividades y/o tareas.

Fuente: SERVIR (2017)

2.2.1.1. Mapa de procesos

Diferentes definiciones en la literatura concuerdan en definirla como un gráfico que muestra la interrelación de los procesos, también se define como una representación que detalla cómo se comunican, qué comparten y cómo se agrupan las actividades, tareas o responsabilidad de una organización.

Figura 3: Mapa de procesos de la entidad



Fuente: MEF

2.2.1.2. Identificación de Procesos

Una correcta aplicación de la metodología hace vital la creación de una comisión, equipo, grupo de trabajo, etc.; que sea el encargado de trabajar y velar la correcta aplicación de las etapas para alcanzar un correcto resultado.

Según la PCM (2018), este equipo de trabajo deberá identificar en primer lugar los procesos misionales u operativos para luego vincularlos analizando sus interacciones con el resto de ellos. Luego basándose en juicio de expertos de los responsables y dueños de procesos se desagregaran las actividades a fin unirlos por cadena de valor que ayuden a una adecuada identificación.

2.2.1.1. Priorización de procesos

Efectuar una correcta identificación de procesos clave es vital, ya que representarán un mayor impacto positivo al aplicar herramientas de mejora.

Según Mallar (2010), un proceso clave es aquel que a través de sus actividades va agregando valor, para que las salidas estén acorde a la calidad y requerimientos del usuario; y que a la vez aporten al logro de metas organizacionales.

MEF (2018) en su guía de mapeo de procesos señala criterios para priorizar procesos cuantitativamente, ver tabla a continuación:

Tabla 3: Criterios de priorización de procesos

Valor	0	1	2	3
Significado	Nulo	Bajo	Medio	Alto
Impacto del proceso en los objetivos de la oficina.	El proceso no tiene relación con un objetivo estratégico.	El proceso tiene leve influencia en el logro de los objetivos de la oficina.	Si el proceso no es ejecutado de forma eficiente es complicado lograr los objetivos de la oficina.	Si el proceso no es ejecutado de forma eficiente, no se logrará no se logran los objetivos de la oficina.
Impacto del proceso en el usuario.	-	El procesos tiene impacto en un usuario interno del Ministerio.	EL proceso tiene impacto en un usuario externo del Ministerio.	El proceso tiene impacto tanto en un usuario interno y externo dentro de la entidad, así como también en un externo a la entidad.

Fuente: MEF (2018)

2.2.1.2. Caracterización de Procesos

Aquí se desglosan los procedimientos en sus diferentes componentes para la elaboración de las Fichas Técnicas de Proceso y los Diagramas de Proceso. Los elementos son los siguientes:

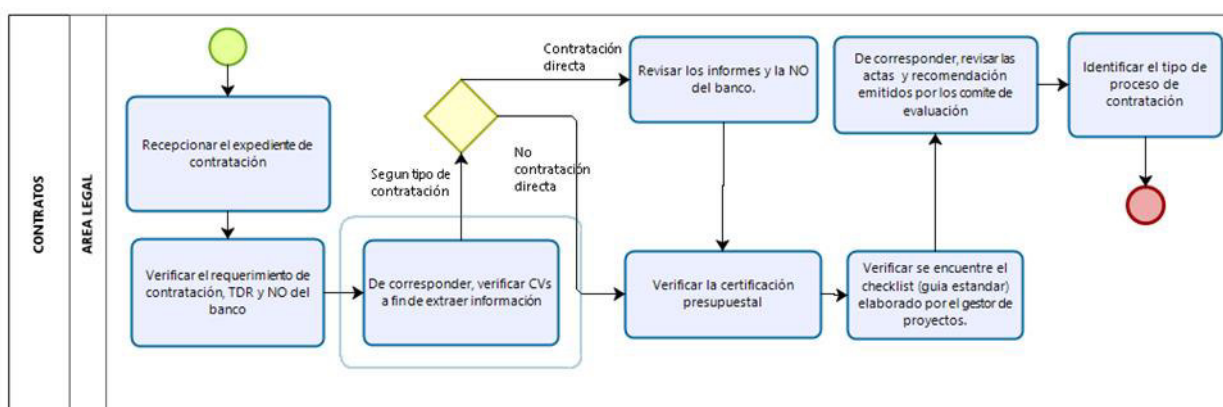
- Objetivo: "es el fin último que se pretende alcanzar con la ejecución de un proceso" (PCM, 2018).

- Encargado del proceso: Responsable del cumplimiento de objetivos previstos, con responsabilidad y autoridad en diseño, implementación, control y mejora de procesos (PCM, 2018).
- Proveedor: Actores que brindan insumos para proceso.
- Elementos de entrada: Son aquellos que ingresan al proceso como insumos para que después de actividades se transformen en productos, pueden ser tangibles o intangibles (PCM, 2018).
- Actividades: “es el conjunto articulado de tareas permanentes, continuas, interrelacionadas y secuenciales que consumen los insumos necesarios (recursos humanos, tecnológicos y financieros) para la generación de los productos.” (PCM, 2018)
- Producto: Bienes y servicios que obtienen las personas interesadas que satisfacen expectativas y necesidades (PCM, 2018).
- Usuarios: Receptor de los productos.
- Controles: “conjunto de actividades (revisiones, inspecciones, pruebas) que están orientadas a la verificación del cumplimiento de las características previstas de los elementos de entrada...” (PCM, 2018).

Los diagramas de flujo son representaciones gráficas del proceso utilizando pequeñas descripciones, símbolos y señales, para plasmar el proceso y su caracterización.

Bizagi Modeler es un software libre que permite diagramar procesos con un enfoque BPM.

Figura 4: Ejemplo de diagrama en Bizagi



Fuente: Elaboración Propia

2.2.1.3. Identificación de oportunidad de mejora y rediseño

Después de priorizar de los procesos, según Uturuno (2017), se debe proceder a la “identificación de problemas en la ejecución, gestión, relación o flujo de información, donde se buscara disminuir actividades, optimizar el uso de recursos y aumentar la satisfacción de los usuarios internos y/o externos”.

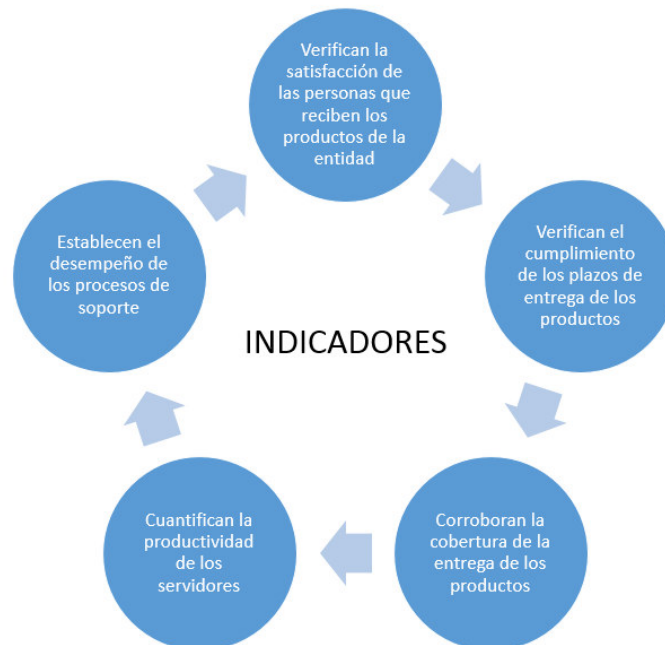
El rediseño es efectuado con la intención de mejorar los resultados de variables críticas: tiempo, costo, imagen, entre otros; se busca eliminar pasos intermedios que no generen valor, que el proceso se enfoque en el usuario y en su satisfacción (Bravo, 2011).

Rediseñar implica la reducción de tareas inútiles sin mayor transcendencia o valor, así como un aumento de su capacidad de producción que garantice una mayor atención de la mande siempre cuando cumpla el criterio de costo-beneficio; también contempla el cierre o cese de una determinada actividades cuyo costo no sustente la continuidad de su existencia y plantee considerar la tercerización de esa actividad-tarea.

2.2.1.4. Selección de indicadores

Para la PCM (2014), los indicadores a elegir deben:

Tabla 4: Características de los indicadores



Fuente: Elaboración Propia

Luego, los dueños de proceso u órgano responsable deben efectuar un seguimiento a los indicadores para obtener datos de análisis.

2.2.1.5. Seguimiento y Control: Mejora continua

Esta etapa conlleva que:

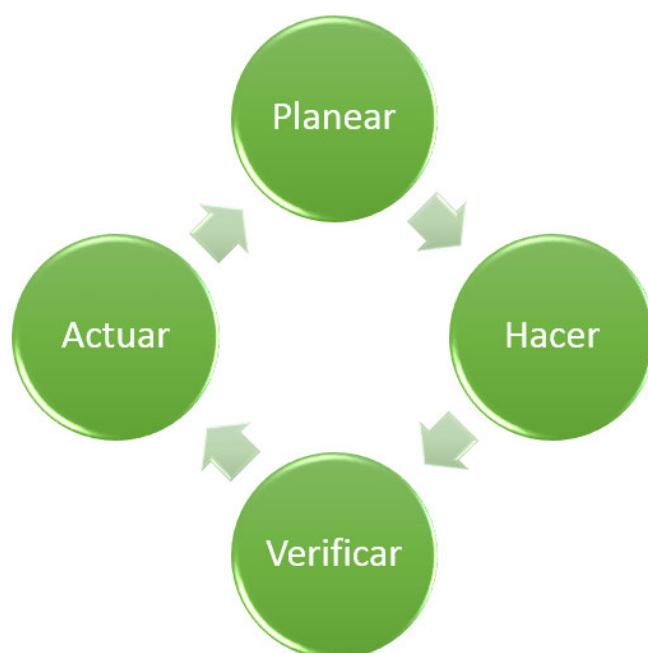
- Los responsables deben salvaguardar el éxito de los procesos (Davila, 2018).
- Se debe aplicar el ciclo PHVA en los procesos claves y relevantes (Davila, 2018).
- Los indicadores deben ayudar a la visualización y evolución del proceso en el tiempo (Davila, 2018).

- “Es fundamental llevar a cabo una revisión, un control y un seguimiento periódico de los procesos y, en su caso, llevar a cabo acciones destinadas a mejorar su rendimiento” (Davila, 2018).

Con respecto al ciclo PHVA:

- Planear: Debe ser ejecutada por el equipo de trabajo liderados por el responsable del proceso a mejorar, parte de la de la identificación clara de los objetivos del proceso haciéndose las preguntas: qué, cuánto y cuándo; luego se busca el desencadenante de los problemas mediante el uso de herramientas y culmina esta primera etapa con el planteamiento de un plan de trabajo que fue pensado haciendo uso de la recolección de las posibles soluciones brindadas por el equipo de trabajos o juicio de expertos.
- Hacer: En esta etapa se debe salvaguardar que las actividades planteadas en el paso anterior se lleven a cabo a cabalidad de manera satisfactoria empleando una comunicación asertiva y con empoderamiento de los colaboradores, se debe tener especial precisión en aquellas actividades centrales, pues no aceptan holgura alguna.
- Verificar: El dueño del proceso debe evaluar la efectividad de las acciones implementadas, comprobando calidad, tiempos, porcentaje de cumplimiento y otros.
- Actuar: Después de revisar la efectividad de las acciones implementadas se debe analizar que correcciones o mejoras se deben aplicar al plan inicial para subsanar aquellas que no se llevaron a cabalidad, para modificar algunas para un mayor impacto o para añadir acciones que no se consideraron en un primer momento.

Figura 5: Ciclo PHVA



Fuente: Elaboración Propia

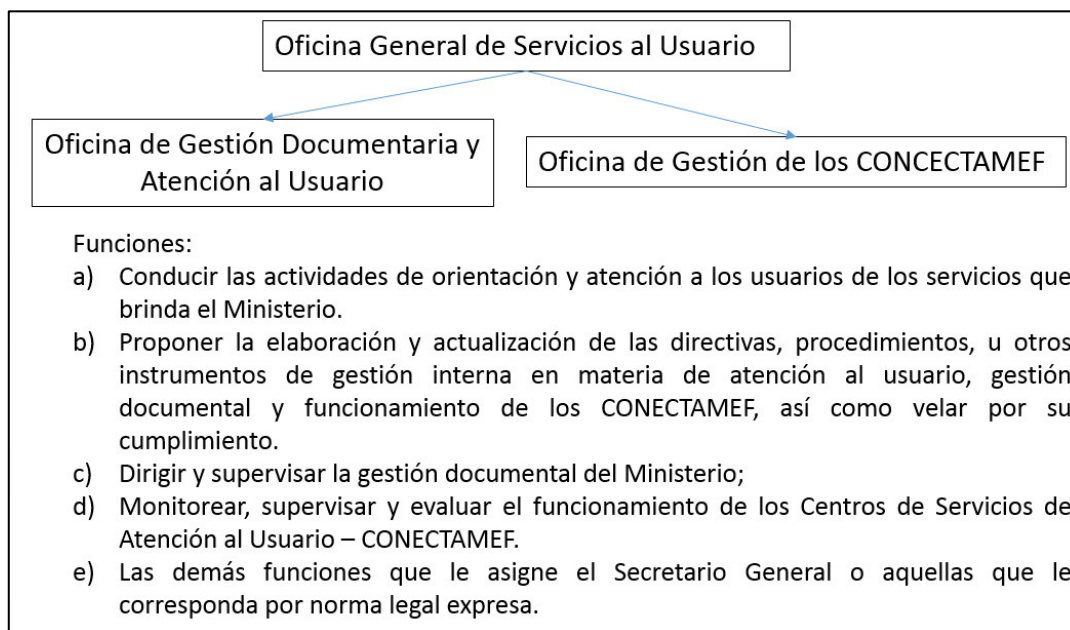
2.2.2. Optimización de las actividades de la oficina de atención al usuario

2.2.2.1. Oficina de Atención al Usuario

El estado tiene un permanente contacto con la población a la cual sirve, dentro del ROF de todas la entidades del estado peruano a cualquiera de los 3 niveles existen los llamados “órganos de administración interna”, que se encargán de las tareas administrativas y de apoyo a los órganos que desarrollan los procesos operativos y/o misionales, e incluidas en estos órganos están las oficinas del tipo que se estudia en este trabajo.

En el caso del MEF, según su ROF, aprobado por D.S. N° 117 -2014 -EF, se define la OGSU, conformado por dos unidades orgánicas y que tiene como funciones:

Figura 6: Organización OGSU



Fuente: Elaboración Propia

2.2.2.2. Optimización de procesos

Según Tovar & Mota (2007), optimizar consiste en “el análisis detallado de las actividades que integran al proceso, con el fin de buscar las condiciones, los medios y la mejor ruta, para lograr el máximo rendimiento, y la mejora utilización de los recursos”.

Para Auliso, Miles, & Quintillán (2002) el optimizar puede involucrar identificar y eliminar actividades sin valor agregado, reducción de tiempos, simplificación del proceso, eliminación de costos, así como la consolidación de estas mejoras mediante un plan que asegure su correcta implementación.

La optimización de los procesos de una oficina consiste en análisis, revisar y rediseñar su procesos más críticos o relevantes para hacerlo más ágiles, con menos actividades intermedias que no generan valor y con menos carga de tiempo para el usuario, quien es el beneficiario de todos estos procesos.

2.3. Marco conceptual

- **Proceso:** “Conjunto de actividades de trabajo interrelacionadas, que se caracterizan por requerir ciertos insumos (inputs: productos o servicios obtenidos de otros proveedores) y actividades específicas que implican agregar valor, para obtener ciertos resultados (outputs)” (Mallar, 2010).
- **Mapa de Proceso:** representación que detalla cómo se comunican, qué comparten y cómo se agrupan las actividades, tareas o responsabilidad de una organización.
- **PCM:** Presidencia del Consejo de Ministros
- **MEF:** Ministerio de Economía y Finanzas.
- **SERVIR:** Autoridad Nacional del Servicio Civil.
- **Ficha Técnica:** Formato que recoge elementos de la caracterización del proceso de manera lógica y ordenada.
- **Diagrama de Proceso:** Representación gráfica del proceso utilizando pequeñas descripciones, símbolos y señales.
- **Grupo de Interés:** Organizaciones o personas que están afectadas por las actividades del proceso.
- **Desglose de procesos:** Es el decante de procesos nivel 0 a hacia nivel “n”.
- **Optimizar:** “análisis detallado de las actividades que integran al proceso, con el fin de buscar las condiciones, los medios y la mejor ruta, para lograr el máximo rendimiento, y la mejora utilización de los recursos” (Tovar & Mota ,2007).
- **ROF:** Reglamento de Organización y Funciones.
- **OGSU:** Oficina General de Servicios al Usuario.

CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA

3.1. FORMULACION DE HIPOTESIS

3.1.1. Hipótesis General

HG: La aplicación de un modelo de gestión por procesos influye en la optimización de las actividades de la oficina de atención al usuario en una entidad del estado.

3.1.2. Hipótesis Específicas

HE1: La aplicación de un modelo de gestión por procesos influye en la reducción de tiempos de trámite de los procesos.

HE2: La aplicación de un modelo de gestión por procesos influye en la reducción de la cantidad de actividades en los procesos.

3.1.3. Variables

De acuerdo al Anexo N°01 (ver pág. 67) se presenta las variables descritas en el presente trabajo de investigación.

3.2. DISEÑO DE LA INVESTIGACION

3.2.1. Tipo de Investigación

Se desarrolla un tipo de investigación aplicada, utilizándose un conocimiento, en este caso un modelo, para observar el efecto en el desempeño de los procesos de una oficina en una entidad del estado.

“Las investigaciones aplicadas son prácticas pues sus resultados son utilizados inmediatamente en la solución de problemas empresariales cotidianos” (Vara, 2012).

3.2.2. Diseño de la Investigación

El diseño de la investigación es no experimental transversal.

“En un diseño no experimental no se varían las variables para observar el impacto sobre las otras, sino que se estudian en la forma que normalmente se desenvuelve” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014). El objetivo de estos diseños es observar y cuantificar el efecto de las variables estudiadas en un momento determinado.

3.2.3. Población y Muestra

Población

Totalidad de oficinas de la entidad donde se desarrolla la investigación, precisamente, el MEF.

Muestra

Este trabajo de investigación toma como muestra no probabilística la Oficina General de Servicios al Usuario.

3.2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Entrevistas: A través de entrevistas con personal clave que participa en la ejecución o supervisión de los procesos de la oficina, se obtiene información que necesita ser incluida, confirmada y/o verificada.

Observación de campo no experimental: Es el levantamiento de información sobre los procesos en el lugar y momento donde se realizan.

Análisis documental: Se utiliza documentos de gestión aprobados y publicados como Reglamento de Organización de Funciones, Organigramas, Mapas de Procesos y otros, así como documentación de trabajo interno sobre procesos de la entidad.

Fichas: Se utilizan fichas o formatos para recolección de información (Ver Anexo N°04, pág. 70).

3.2.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Se utilizan Hojas de cálculo donde se han elaborado las fichas técnicas de procesos, que contienen la información de los procesos del momento inicial, también se diseñan los respectivos diagramas de flujo que sostienen la caracterización de las actividades.

CAPÍTULO 4. ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS

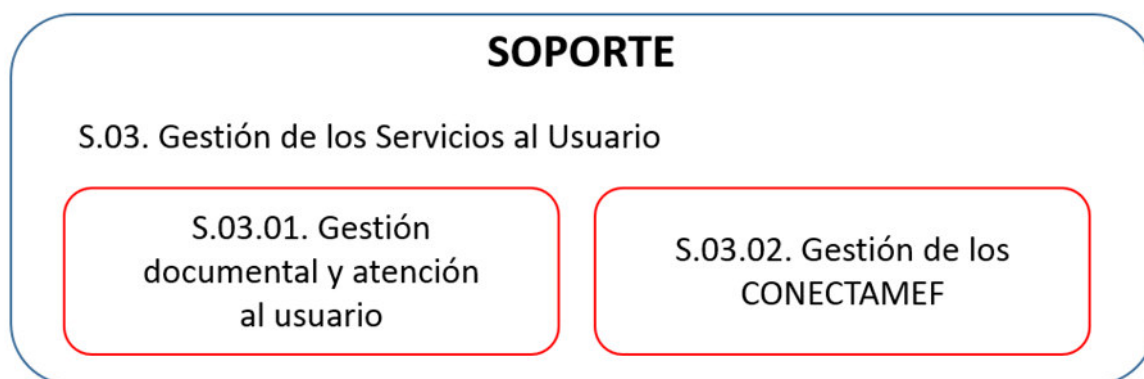
4.1. Presentación de Resultados

4.1.1. Ubicación en el Mapa de Procesos

El MEF mediante R.M. N° 281-2015-EF/41, aprobó el Mapa de Procesos nivel 0 y nivel 1, así como la Matriz de Articulación con Procesos Nivel 2; a través esta norma se formaliza que las actividades de la OGSU están comprendidas dentro del tipo SOPORTE (definido en el apartado 2.2.1.5 de este texto).

Con respecto al desglose de procesos en el nivel 1, la mencionada norma desarrolla que las actividades se engloban en dos (02) grandes procesos:

Figura 7: Ubicación en el Mapa de procesos de la entidad



Fuente: Elaboración Propia

4.1.2. Identificación de Procesos

Los procesos identificados consistentes con la documentación de trabajo estudiada y el levantamiento de información, según su parentesco con su respectivo proceso nivel 1, se detallan en la siguiente tabla:

Tabla 5: Procesos identificados

PROCESO	CODIGO	NOMBRE
P.01 Gestión documental y atención al usuario	P.01.01	Gestión en Recepción de Documentos
	P.01.02	Orientación al Usuario
	P.01.03	Gestión de Mensajería Externa
	P.01.04	Solicitud y entrega de Información a Ciudadanos
	P.01.05	Gestión del Plan Trabajo Anual de la Oficina de Archivo
	P.01.06	Solicitud de documentación al archivo central
	P.01.07	Traslado Documental al Repositorio Central
	P.01.08	Supervisión y asistencia técnica documental
	P.01.09	Organización Documental
P.02 Gestión de los CONECTAMEF	P.02.01	Gestión en Recepción de Documentos de los CONECTAMEF
	P.02.02	Gestión de calidad de servicio de los CONECTAMEF
	P.02.03	Capacitación Técnica
	P.02.04	Gestión de Viáticos
	P.02.05	Gestión de Caja Chica
	P.02.06	Gestión de Presupuesto
	P.02.07	Gestión de Bienes y Servicios
	P.02.08	Programación Mensual de Actividades de los CONECTAMEF

Fuente: Elaboración Propia

4.1.3. Priorización de procesos

Elaborar una matriz de priorización de procesos a optimizar ayuda a direccionar los esfuerzos y recursos de la entidad para poder aplicar los cambios que se desean hacer para lograr una mejora.

Para elegir aquellos procesos se utilizan los dos criterios de priorización señalados por el MEF y comentados en el apartado 2.2.1.10:

- Impacto del proceso en los objetivos de la oficina.
- Impacto del proceso en el usuario.

Además de estos, se utilizó un criterio más (basado en la experiencia en el campo) con la misma escala cuantitativa del 0 al 4, referido a la factibilidad de poder optimizar los procesos, en el sentido que pueden existir barreras legales, técnicas o burocráticas que impidan la aplicación de mejora(s).

En la Tabla 5 se presenta una versión reducida de la matriz de priorización (ver Anexo N°03, pág. 69), donde se ha evaluado cada proceso ante los criterios anteriormente comentados, obteniendo un valor promedio que se obtiene mediante la siguiente formula:

$$\text{Valor Promedio} = \frac{\sum_{i=1}^3 \text{Puntuación en el criterio } i}{3}$$

Criterio 1: Impacto del proceso en los objetivos de la oficina

Criterio 2: Impacto del proceso en el usuario

Criterio 3: Factibilidad de rediseño

Tabla 6: Resumen de procesos priorizados

N°	CODIGO	NOMBRE	RESULTADO
			Valor Promedio
1	P.01.03	Gestión de Mensajería Externa	3.00
2	P.01.04	Solicitud y entrega de Información a Ciudadanos	3.00
3	P.02.05	Gestión de Caja Chica	2.67
4	P.02.07	Gestión de Bienes y Servicios	2.67
5	P.01.01	Gestión en Recepción de Documentos	2.67
6	P.01.05	Gestión del Plan Trabajo Anual de la Oficina de Archivo	2.67
7	P.01.06	Solicitud de documentación al archivo central	2.33
8	P.01.07	Traslado Documental al Repositorio Central	2.33
9	P.01.08	Supervisión y asistencia técnica documental	2.33
10	P.02.04	Gestión de Viáticos	2.00
11	P.02.02	Gestión de calidad de servicio de los CONECTAMEF	2.00
12	P.02.01	Gestión en Recepción de Documentos de los CONECTAMEF	1.67
13	P.02.08	Programación Mensual de Actividades de los CONECTAMEF	1.67
14	P.01.02	Orientación al Usuario	1.33
15	P.02.03	Capacitación Técnica	1.33
16	P.02.06	Gestión de Presupuesto	1.33
17	P.01.09	Organización Documental	1.00

Fuente: Elaboración Propia

Para definir un límite de cantidad de procesos a proponer mejorar, se utilizó el criterio definido en una guía interna de procesos del MEF, aprobada con RM N° 331-2018-EF/41 donde precisa que se deben seleccionar aquellos procesos que tengan en valor promedio mayor a 2.

De la tabla anterior se resumen lo siguiente:

Tabla 7: Consolidado de priorización de procesos

TOTAL DE PROCESOS:	17
Procesos con valor promedio mayor a 2:	9
Procesos con valor promedio igual o menor a 2:	8

Fuente: Elaboración Propia

Por lo antes expuesto, este trabajo de investigación se enfocará en los nueve (09) procesos priorizados, levantando su situación inicial y presentando una propuesta de rediseño que permita se logran los objetivos trazados.

4.1.4. Caracterización de los procesos identificados

a) Gestión en Recepción de Documentos

Este proceso tiene como objetivo administrar la recepción documental del ministerio para orientar a los usuarios, así como registrar y digitalizar la documentación, derivándose para su respectivo conocimiento y respuesta del órgano destinatario.

Se desarrolla dentro del edificio principal ubicado en el centro de Lima, por lo que tiene alta demanda y funciona casi ininterrumpidamente; trata básicamente de la recepción y derivación de la documentación entrante por mesa de partes.

De la ficha técnica de proceso (Ver Anexo N°05, pág. 71), se resume la siguiente información:

Tabla 8: Resumen proceso P.01.01

Nombre del proceso:	Gestión en Recepción de Documentos
Cantidad de actividades:	15
Tiempo de trámite:	12 minutos

Fuente: Elaboración Propia

b) Gestión de Mensajería Externa

Este proceso tiene como objetivo garantizar la oportuna distribución de la correspondencia remitida a terceros por las Unidades Orgánicas u Órganos de Línea del MEF, a través del Módulo de Mensajería del STD.

Se desarrolla dentro de los locales del MEF y se refiere a toda la documentación generada dentro de las instalaciones y que debe salir fuera de estas, para ir a otras entidades u personas; por lo cual se hace necesario la contratación de un Courier para el traslado y regreso de los documentos.

De la ficha técnica de proceso (Ver Anexo N°06, pág. 73), se resume la siguiente información:

Tabla 9: Resumen proceso P.01.03

Nombre del proceso:	Gestión de Mensajería Externa
Cantidad de actividades:	27
Tiempo de trámite:	33 minutos

Fuente: Elaboración Propia

c) Solicitud y entrega de Información a Ciudadanos

Este proceso tiene como objetivo brindar orientación e información respecto a los requerimientos de información presentada por cualquier persona natural o jurídica, sobre información que produzca, custodie o se encuentre de tránsito por este ministerio, siempre y cuando no sea clasificada o se encuentre bajo causal de denegación.

Según la normativa emitida sobre transparencia y acceso a la información pública, la población tiene la potestad de solicitar información de esta índole.

De la ficha técnica de proceso (Ver Anexo N°07, pág. 75), se resume la siguiente información:

Tabla 10: Resumen proceso P.01.04

Nombre del proceso:	Solicitud y entrega de Información a Ciudadanos
Cantidad de actividades:	32
Tiempo de trámite:	157 horas

Fuente: Elaboración Propia

d) Gestión del Plan de Trabajo Anual de la Oficina de Archivo

Con este proceso se busca un documento que oriente las tareas a desarrollar anualmente, para que a través de este se puedan llegar a cumplir las metas y objetivos.

A través del plan se busca un adecuado funcionamiento del Sistema Institucional de Archivo, supervisar la organización de la documentación y atender las solicitudes de documentación por parte de oficinas de información que obren en el archivo central.

De la ficha técnica de proceso (Ver Anexo N°08, pág. 77), se resume la siguiente información:

Tabla 11: Resumen proceso P.01.05

Nombre del proceso:	Gestión del Plan de Trabajo Anual de la Oficina de Archivo
Cantidad de actividades:	56
Tiempo de trámite:	251 horas

Fuente: Elaboración Propia

e) Solicitud de documentación al archivo central

Este proceso tiene como objetivo atender oportunamente los requerimientos de documentos que obren en el Archivo Central de forma clara, sencilla y completa a los responsables designados de las áreas usuarias del Ministerio, teniendo como base las normas, directivas y lineamientos establecidos.

De acuerdo a normativas sobre archivo de documentos, las oficinas mantienen su documentación dentro de la misma por un máximo de 2 años, conocido como Archivo Periférico, luego de este periodo de tiempo las oficinas deben remitir la información debidamente archivada hacia el Archivo Central donde obrarán hasta por 10 años, para posteriormente al Archivo General de la Nación.

Cuando se necesita información con más de dos años de antigüedad se debe activar este procedimiento para tener acceso a la información ya sea solicitando la documentación original, fotocopiada y legalizada o escaneada.

De la ficha técnica de proceso (Ver Anexo N°09, pág. 80), se resume la siguiente información:

Tabla 12: Resumen proceso P.01.06

Nombre del proceso:	Solicitud de documentación al archivo central
Cantidad de actividades:	17
Tiempo de trámite:	50 horas

Fuente: Elaboración Propia

f) Traslado Documental al Repositorio Central

Este proceso tiene como objetivo la realización de visitas a las diferentes direcciones y oficinas a fin de identificar aquellas que necesiten realizar traspaso documentario al reservorio Central. Con la información recabada, se elabora el cronograma anual de transferencias.

Periódicamente y con el fin de no sobrecargar los archivos periféricos de cada oficina se hace efectivo este proceso para hacer el traslado de la información que cumpla con los requisitos para su envío al archivo central, que puede ser consultado mediante el procedimiento “Solicitud de documentación al archivo central”.

De la ficha técnica de proceso (Ver Anexo N°10, pág. 82), se resume la siguiente información:

Tabla 13: Resumen proceso P.01.07

Nombre del proceso:	Traslado Documental al Repositorio Central
Cantidad de actividades:	57
Tiempo de trámite:	480 horas

Fuente: Elaboración Propia

g) Supervisión y asistencia técnica documental

Este proceso consiste en asistir a las oficinas y direcciones y evaluar su nivel de cumplimiento de las normas emitidas por los rectores en temas archivísticos y documentarios. Lo cual contribuye a gestionar mejor los archivos a partir de la identificación de sus necesidades con el objetivo brindarles el asesoramiento respectivo y las recomendaciones a implementar, las mismas que serán verificadas en su implementación.

De la ficha técnica de proceso (Ver Anexo N°11, pág. 85), se resume la siguiente información:

Tabla 14: Resumen proceso P.01.08

Nombre del proceso:	Supervisión y asistencia técnica documental
Cantidad de actividades:	31
Tiempo de trámite:	83 horas

Fuente: Elaboración Propia

h) Gestión de Caja Chica

El fin de este procedimiento es brindar control y soporte administrativo de los fondos de Caja Chica en el MEF.

Los centros descentralizados del MEF (centros CONECTAMEF) manejan su propio personal, presupuesto, etc., es por ello que se hace imperativo un proceso para gestionar el dinero de la caja chica de los centros CONECTAMEF haciendo reembolso en casos de ser necesario.

De la ficha técnica de proceso (Ver Anexo N°12, pág. 87), se resume la siguiente información:

Tabla 15: Resumen proceso P.02.05

Nombre del proceso:	Gestión de Caja Chica
Cantidad de actividades:	32
Tiempo de trámite:	54 horas

Fuente: Elaboración Propia

i) Gestión de Bienes y Servicios

Este proceso consiste en brindar el soporte administrativo en temas de Bienes y Servicios desde los Centro CONECTAMEF a nivel nacional.

Los centros descentralizados del MEF (centros CONECTAMEF) necesitan para el ejercicio de sus labores el abastecimiento de bienes y el apoyo de servicios adecuados contratados correctamente. Mediante la elaboración de Términos de Referencia (TDR) se plasma las condiciones que se desean del producto o servicio y que cualidades debe tener el proveedor para llevar a cabo esta contratación.

De la ficha técnica de proceso (Ver Anexo N°13, pág. 90), se resume la siguiente información:

Tabla 16: Resumen proceso P.02.07

Nombre del proceso:	Gestión de Bienes y Servicios
Cantidad de actividades:	35
Tiempo de trámite:	66 horas

Fuente: Elaboración Propia

4.1.5. Propuesta de mejora de procesos priorizados

Se puso especial atención en la eliminación, agrupación y/o reducción de actividades y/o tareas que se agrupan en:

- Tareas que no agregan valor.
- Tareas netamente administrativas que no tienen mayor impacto en el producto final.
- Tareas que pueden ser acortadas usando herramientas tecnológicas como el Sistema de Trámite Documentario (STD).
- Tareas presentes que han dejado de tener validez práctico, pues responden a antiguas directrices.

a) Gestión en Recepción de Documentos

De la ficha técnica de proceso mejorado (Ver Anexo N°14, pág. 93), se resume la siguiente información:

Tabla 17: Resumen proceso P.01.01– Mejorado

Nombre del proceso:	Gestión en Recepción de Documentos
Cantidad de actividades:	8
Tiempo de trámite:	7 minutos

Fuente: Elaboración Propia

Adicionalmente, se propone el siguiente indicador:

Tabla 18: Indicador proceso P.01.01

Nombre del indicador:	Promedio de atención por hora
Fórmula:	$\frac{\sum \text{Atenciones realizadas por hora}}{N^{\circ} \text{ de horas trabajadas}}$
Frecuencia de medición:	Hora
Fuente de información:	Sistema de Tramite Documentario

Fuente: Elaboración Propia

b) Gestión de Mensajería Externa

De la ficha técnica de proceso mejorado (Ver Anexo N°15, pág. 95), se resume la siguiente información:

Tabla 19: Resumen proceso P.01.03 – Mejorada

Nombre del proceso:	Gestión de Mensajería Externa
Cantidad de actividades:	19
Tiempo de trámite:	27 minutos

Fuente: Elaboración Propia

Adicionalmente, se propone el siguiente indicador:

Tabla 20: Indicador proceso P.01.03

Nombre del indicador:	Porcentaje de documentos notificados
Fórmula:	$\frac{N^{\circ} \text{ de documentos notificados}}{N^{\circ} \text{ de documentos entregados}} \times 100$
Frecuencia de medición:	Mensual
Fuente de información:	Sistema de Tramite Documentario

Fuente: Elaboración Propia

c) Solicitud y entrega de Información a Ciudadanos

De la ficha técnica de proceso mejorado (Ver Anexo N°16, pág. 97), se resume la siguiente información:

Tabla 21: Resumen proceso P.01.04 – Mejorado

Nombre del proceso:	Solicitud y entrega de Información a Ciudadanos
Cantidad de actividades:	21
Tiempo de trámite:	132 horas

Fuente: Elaboración Propia

Adicionalmente, se propone el siguiente indicador:

Tabla 22: Indicador proceso P.01.04

Nombre del indicador:	Porcentaje de solicitudes atendidas
Fórmula:	$\frac{N^{\circ} \text{ de solicitudes de acceso a la informacion atendidas}}{N^{\circ} \text{ de solicitudes de acceso a la informacion ingresadas}} \times 100$
Frecuencia de medición:	Mensual
Fuente de información:	Oficios y/o memorando despachados a usuarios

Fuente: Elaboración Propia

d) Gestión del Plan de Trabajo Anual de la Oficina de Archivo

De la ficha técnica de proceso mejorado (Ver Anexo N°17, pág. 99), se resume la siguiente información:

Tabla 23: Resumen proceso P.01.05– Mejorado

Nombre del proceso:	Gestión del Plan de Trabajo Anual de la Oficina de Archivo
Cantidad de actividades:	23
Tiempo de trámite:	235 horas

Fuente: Elaboración Propia

Adicionalmente, se propone el siguiente indicador:

Tabla 24: Indicador proceso P.01.05

Nombre del indicador:	Porcentaje de documentos notificados
Fórmula:	$\frac{N^{\circ} \text{ de Actividades Desarrolladas}}{N^{\circ} \text{ de Actividades Programadas}} \times 100$
Frecuencia de medición:	Mensual
Fuente de información:	Programa Anual de Trabajo

Fuente: Elaboración Propia

e) Solicitud de documentación al archivo central

De la ficha técnica de proceso mejorado (Ver Anexo N°18, pág. 101), se resume la siguiente información:

Tabla 25: Resumen proceso P.01.06- Mejorado

Nombre del proceso:	Solicitud de documentación al archivo central
Cantidad de actividades:	11
Tiempo de trámite:	38 horas

Fuente: Elaboración Propia

Adicionalmente, se propone el siguiente indicador:

Tabla 26: Indicador proceso P.01.06

Nombre del indicador:	Porcentaje de solicitudes atendidas adecuadamente
Fórmula:	$\frac{N^{\circ} \text{ de solicitudes atendidas adecuadamente}}{N^{\circ} \text{ de solicitudes}} \times 100$
Frecuencia de medición:	Mensual
Fuente de información:	Sistema de Tramite Documentario

Fuente: Elaboración Propia

f) *Traslado Documental al Repositorio Central*

De la ficha técnica de proceso mejorado (Ver Anexo N°19, pág. 103), se resume la siguiente información:

Tabla 27: Resumen proceso P.01.07 – Mejorada

Nombre del proceso:	Traslado Documental al Repositorio Central
Cantidad de actividades:	29
Tiempo de trámite:	417 horas

Fuente: Elaboración Propia

Adicionalmente, se propone el siguiente indicador:

Tabla 28: Indicador proceso P.01.07

Nombre del indicador:	Porcentaje de documentos transferidos
Fórmula:	$\frac{N^{\circ} \text{ documentos transferidos}}{N^{\circ} \text{ documentos planificados a transferir}} \times 100$
Frecuencia de medición:	Mensual
Fuente de información:	Cronograma Anual de Transferencia

Fuente: Elaboración Propia

g) Supervisión y asistencia técnica documental

De la ficha técnica de proceso mejorado (Ver Anexo N°20, pág. 105), se resume la siguiente información:

Tabla 29: Resumen proceso P.01.08– Mejorado

Nombre del proceso:	Supervisión y asistencia técnica documental
Cantidad de actividades:	15
Tiempo de trámite:	50 horas

Fuente: Elaboración Propia

Adicionalmente, se propone el siguiente indicador:

Tabla 30: Indicador proceso P.01.08

Nombre del indicador:	Porcentaje de supervisiones al mes
Fórmula:	$\frac{N^{\circ} \text{ oficinas supervisadas}}{N^{\circ} \text{ oficinas planeadas a supervisar}} \times 100$
Frecuencia de medición:	Mensual
Fuente de información:	Cargo de supervision ejecutada

Fuente: Elaboración Propia

h) Gestión de Caja Chica

De la ficha técnica de proceso mejorado (Ver Anexo N°21, pág. 107), se resume la siguiente información:

Tabla 31: Resumen proceso P.02.05– Mejorado

Nombre del proceso:	Gestión de Caja Chica
Cantidad de actividades:	22
Tiempo de trámite:	41 horas

Fuente: Elaboración Propia

Adicionalmente, se propone el siguiente indicador:

Tabla 32: Indicador proceso P.02.05

Nombre del indicador:	Porcentaje de gasto mensual de caja chica
Fórmula:	$\frac{\text{Gasto real ejecutado}}{\text{Monto de caja chica}} \times 100$
Frecuencia de medición:	Mensual
Fuente de información:	Reporte del SIGA

Fuente: Elaboración Propia

i) Gestión de Bienes y Servicios

De la ficha técnica de proceso mejorado (Ver Anexo N°22, pág. 109), se resume la siguiente información:

Tabla 33: Resumen proceso P.02.07– Mejorado

Nombre del proceso:	Gestión de Bienes y Servicios
Cantidad de actividades:	19
Tiempo de trámite:	40 horas

Fuente: Elaboración Propia

Adicionalmente, se propone el siguiente indicador:

Tabla 34: Indicador proceso P.02.07

Nombre del indicador:	Porcentaje de solicitudes atendidas
Fórmula:	$\frac{\text{N° de solicitudes atendidas}}{\text{N° de pedidos solicitados}} \times 100$
Frecuencia de medición:	Mensual
Fuente de información:	Reporte del SIGA

Fuente: Elaboración Propia

4.2. Análisis de los resultados

Los resultados se consolidan en las tablas siguientes:

- Con relación a la reducción del tiempo de trámite de los procesos:

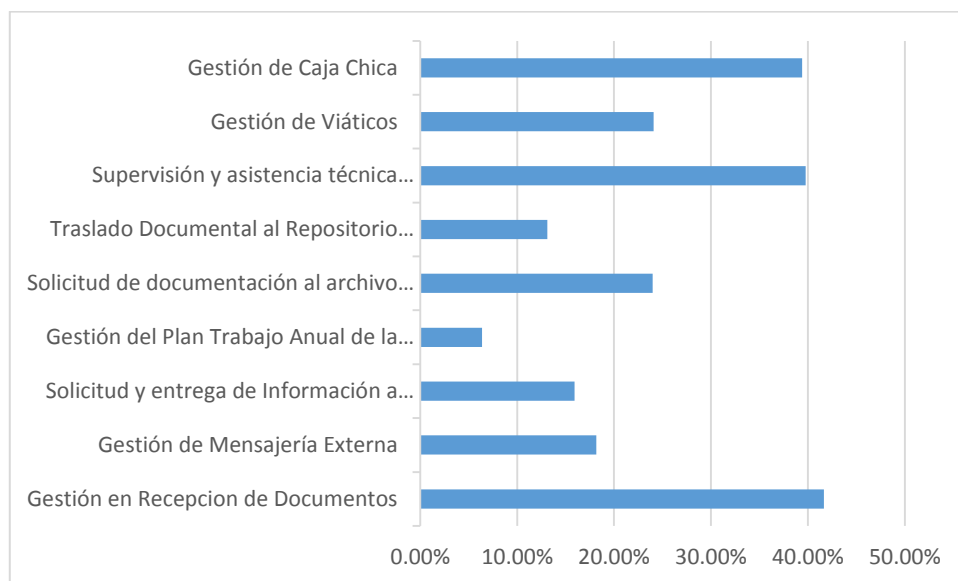
Tabla 35: Resultados de reducción de tiempo de trámite

N°	CODIGO	NOMBRE	Tiempo de trámite		Reducción porcentual
			PROC. ACTUAL	PROC. REDISEÑADO	
1	P.01.01	Gestión en Recepcion de Documentos	12 min	7 min	41.67%
2	P.01.03	Gestión de Mensajería Externa	33 min	27 min	18.18%
3	P.01.04	Solicitud y entrega de Información a Ciudadanos	157 horas	132 horas	15.92%
4	P.01.05	Gestión del Plan Trabajo Anual de la Oficina de Archivo	251 horas	235 horas	6.37%
5	P.01.06	Solicitud de documentación al archivo central	50 horas	38 horas	24.00%
6	P.01.07	Traslado Documental al Repositorio Central	480 horas	417 horas	13.13%
7	P.01.08	Supervisión y asistencia técnica documental	83 horas	50 horas	39.76%
8	P.02.04	Gestión de Viáticos	54 horas	41 horas	24.07%
9	P.02.05	Gestión de Caja Chica	66 horas	40 horas	39.39%
Variación Promedio:					24.72%

Fuente: Elaboración Propia

La aplicación de la metodología influyó en la reducción de los tiempo de trámite de los procesos, como se muestra en la tabla anterior, por ejemplo en mayor medida en el proceso P.01.01 donde se consiguió una reducción del 41.67%, y un porcentaje menor en el caso del proceso P.01.05 que obtuvo una reducción del 6.37%.

Figura 8: Variación porcentual de reducción de tiempo de trámite por proceso



Fuente: Elaboración Propia

- Con respecto a la reducción de la cantidad de actividades de los procesos:

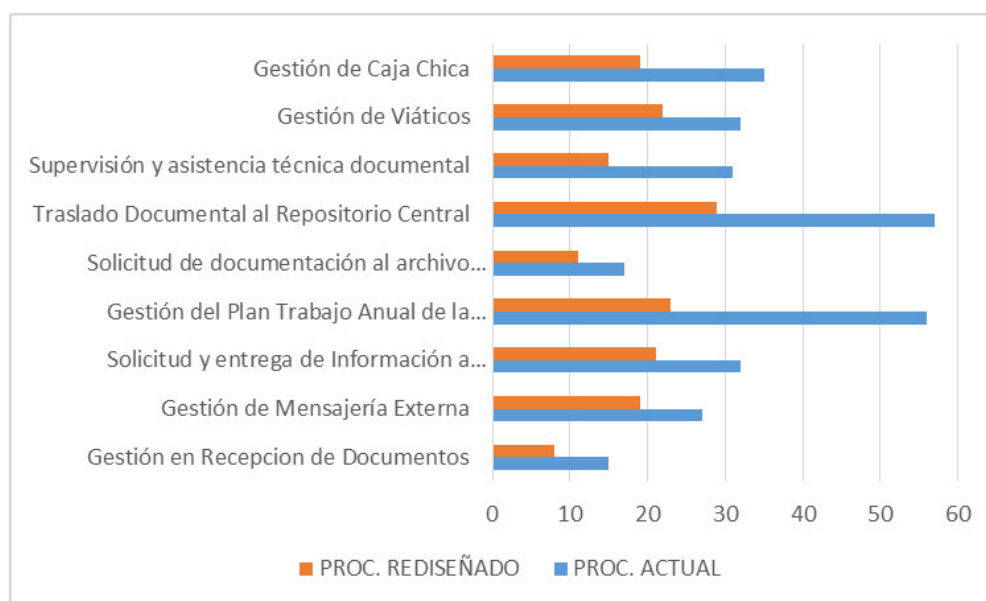
Tabla 36: Resultados de reducción de cantidad de actividades

N°	CODIGO	NOMBRE	Cantidad de actividades		Reducción porcentual
			PROC. ACTUAL	PROC. REDISEÑADO	
1	P.01.01	Gestión en Recepcion de Documentos	15	8	46.67%
2	P.01.03	Gestión de Mensajería Externa	27	19	29.63%
3	P.01.04	Solicitud y entrega de Información a Ciudadanos	32	21	34.38%
4	P.01.05	Gestión del Plan Trabajo Anual de la Oficina de Archivo	56	23	58.93%
5	P.01.06	Solicitud de documentación al archivo central	17	11	35.29%
6	P.01.07	Traslado Documental al Repositorio Central	57	29	49.12%
7	P.01.08	Supervisión y asistencia técnica documental	31	15	51.61%
8	P.02.04	Gestión de Viáticos	32	22	31.25%
9	P.02.05	Gestión de Caja Chica	35	19	45.71%
Variación Promedio:					42.51%

Fuente: Elaboración Propia

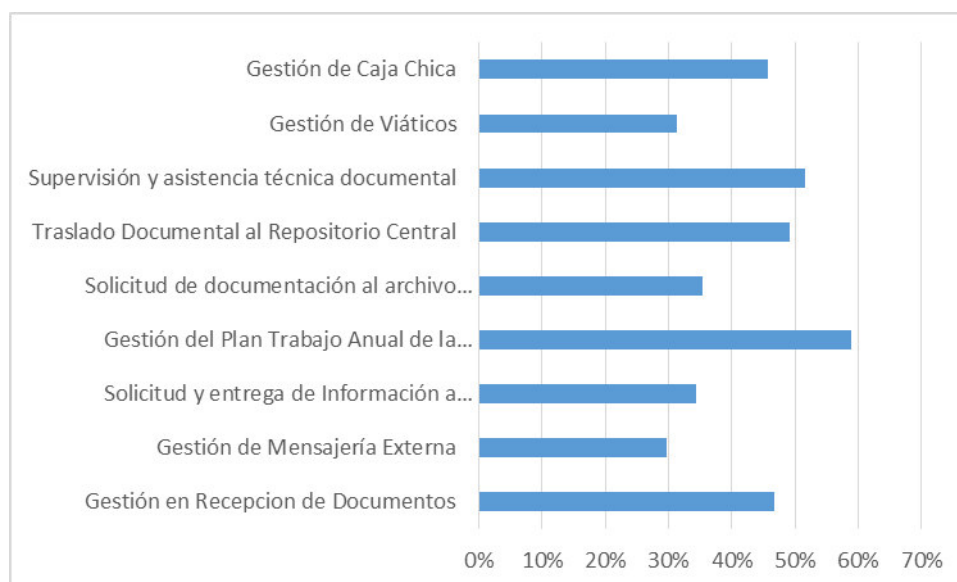
La aplicación de la metodología influyó en la reducción de la cantidad de actividades en el procesos, como se muestra en la tabla anterior, por ejemplo en el proceso P.01.08 se consiguió una reducción del 51.61%, y un porcentaje menor en el caso del proceso P.01.03 que obtuvo una reducción del 29.63%.

Figura 9: Variación de cantidad de actividades por proceso



Fuente: Elaboración Propia

Figura 10: Variación porcentual de reducción de cantidad de actividades por proceso



Fuente: Elaboración Propia

4.3. Contrastación de Hipótesis

4.3.1. Contrastación de la Hipótesis General

H0: La aplicación de un modelo de gestión por procesos no influye en la optimización de las actividades de la oficina de servicios al usuario en una entidad del estado.

HA: La aplicación de un modelo de gestión por procesos influye en la optimización de las actividades de la oficina de servicios al usuario en una entidad del estado.

Análisis: Considerando los resultados, tanto de la reducción de la cantidad de actividades dentro de los procesos como de la reducción del tiempo de trámite o atención a las solicitudes por parte de los usuarios, se comprueba que la aplicación optimiza las actividades de la oficina como la del estudio; por lo tanto, HA es aceptada.

4.3.2. Contrastación de la Hipótesis Específica 1

H0: La aplicación de un modelo de gestión por procesos no influye en la reducción de tiempos de trámite de los procesos de la oficina

HA: La aplicación de un modelo de gestión por procesos influye en la reducción de tiempos de trámite de los procesos de la oficina

Análisis: Considerando los resultados, se comprueba que la aplicación reduce los tiempos de trámite de los procesos de la oficina; por lo tanto, HA es aceptada.

4.3.3. Contrastación de la Hipótesis Específica 2

H0: La aplicación de un modelo de gestión por procesos no influye en la reducción de la cantidad de actividades en los procesos.

HA: La aplicación de un modelo de gestión por procesos influye en la reducción de la cantidad de actividades en los procesos.

Análisis: Considerando los resultados, se comprueba que la aplicación reduce la cantidad de actividades en los procesos; por lo tanto, HA es aceptada..

4.4. Discusión de Resultados

Se obtuvo los datos de información histórica de los procesos estudiados y a partir de entrevistas y reuniones de trabajo con los responsables y dueños de procesos, así como de observaciones en el campo. Con respecto a la información histórica utilizada que tiene como máximo dos (02) años de levantada no presenta impedimento para que sea fusionada con la información levantada y se actualizada.

La metodología en la entrevista con los responsables y ejecutores de los procesos para levantar la información siguió los siguientes pasos: capacitación, explicación de procesos macro, desarrollo de procesos a cargo, caracterización de procesos. En este último paso es donde se extrajo la información requerida, que pudo ser levantada en campo o por medio del responsable donde este detalla el paso a paso del proceso.

Con respecto a la estimación de tiempos por cada actividad, estos de igual forma fueron obtenidos mediante observación en campo a través de la fichas o mediante juicio de expertos de los ejecutores.

Sobre los nuevos tiempos de los procesos mejorados, la mayoría corresponden a las tareas no manipuladas que presentan el mismo tiempo, pero en el caso de las tareas modificadas se basó en el juicio de expertos y la experiencia en campo para su proposición.

Los resultados obtenidos son consistentes con los obtenidos por Chipana (2019) en su trabajo de investigación titulado “Propuesta del enfoque basado en procesos para la gestión documentaria en el Banco de la Nación”, donde aplica el enfoque de procesos en una entidad del estado y obtiene mejoras en lo concerniente a reducción en las actividades asignadas y reducción de la cantidad de documentos normativos.

Si bien una reducción de cantidad de actividades no denota siempre una optimización de actividades (pues se pueden reducir actividades y aumentar el tiempo) como si lo hace una reducción del tiempo de trámite o tiempo de proceso, se trasluce en este trabajo de investigación que estas dos variables van de la mano connotando siempre que se las reducciones influyen en la optimización.

CAPÍTULO 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

- De la identificación de 17 procesos, de los cuales se priorizo el levantamiento de información y propuesta de mejora de 9 de ellos, se concluye que la aplicación de un modelo de gestión por procesos influye en la optimización de las actividades de la oficina de atención al usuario en una entidad del estado.
- La aplicación de un modelo de gestión por procesos influye en la reducción de tiempos de trámite de los procesos en un promedio de 24.72%.
- La aplicación de un modelo de gestión por procesos influye en la reducción de la cantidad de actividades en los procesos en un promedio de 42.51%.

5.2. Recomendaciones

- Se recomienda que la entidad acoja en mayor medida la metodología desarrollada, integrándola a la totalidad de los procesos para que el esfuerzo conjunto produzca los resultados deseados.
- Se recomienda que la entidad aplique en mayor medida lo relacionado a la disminución de barreras burocráticas que generan esfuerzos y tareas innecesarias.
- Se recomienda la implementación de herramientas tecnológicas que apoyen un menor consumo de recursos humanos y logísticos, como por ejemplo la implementación de la firma electrónica.
- Se recomienda que posterior al rediseño y mejora de procesos, se haga un seguimiento de los mismos, con miras a la mejora continua.

REFERENCIAS

- Aguirre, A. (2012). Diseño de un modelo de Gestión por Procesos para la empresa EQUINORTE S.A., orientado al mejoramiento continuo del sistema comercial (Tesis previo a la obtención del Título de Ingeniería en Administración de Empresas). Quito, Ecuador: Universidad Central del Ecuador. Recuperado el 03 de Julio de 2019, de <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/1758>
- Aguirre, J. (2018). Implementación de un modelo de gestión por procesos para el área operativa del taller automotriz La France en función de la mejora de la productividad (Tesis De Grado para la Obtención del Título de Ingeniero en Mecánica Automotriz). Quito, Ecuador: Universidad Internacional del Ecuador. Recuperado el 03 de Agosto de 2019, de <https://repositorio.uide.edu.ec/handle/37000/2473>
- Alonso-Torres, C. (2014). Orientaciones para implementar una gestión basada en procesos. Ingeniería Industrial, XXXV(2), 1-5. Recuperado el 21 de Setiembre de 2019
- Arias, F. (2012). El proyecto de investigación (Sexta ed.). Caracaz: Editorial Episteme C.A. Recuperado el 25 de Setiembre de 2019
- Auliso, R., Miles, J., & Quintillán, I. (2002). Claves para la mejora de los procesos en las organizaciones. Revista electronica FCE, 1-11. Recuperado el 21 de Setiembre de 2019, de https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/33284828/claves_para_lamejora_de_los_procesos_en_lasorganizaciones.pdf?response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DCLAVES_PARA_LA_MEJORA_DE_LOS_PROCESOS_EN.pdf&X-Amz-Algorithm=AWS4-HMAC-SHA256&X-Amz-
- Bravo, J. (2011). Gestión de Procesos (Cuarta ed.). Santiago de Chile: Editorial Evolución S.A.
- Carpio, L. (2017). Implementación de la gestión por procesos para la mejora de la eficiencia y eficacia de la Unidad Gerencial de Emprendimiento Juvenil del programa Jóvenes Productivos (Tesis para optar el Título Profesional de Ingeniero Industrial). Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Obtenido de <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/7044?show=full>
- Chipana, M. (2019). Propuesta del enfoque basado en procesos para la gestión documentaria en el Banco de la Nación (Tesis para optar el Título Profesional de Ingeniería Industrial). Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Obtenido de <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/10180?show=full>
- Davila, S. (2018). Aplicación del modelo de la gestión por procesos para la mejora en la ejecución de pago a proveedores en una institución financiera (Tesis para optar el Título Profesional de Ingeniería Industrial). Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Recuperado el 31 de Agosto de 2019, de <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/10113?show=full>
- Hernandez, H., Martinez, D., & Cardona, D. (2015). Enfoque basado en procesos como estrategia de dirección para las empresas de transformación. Saber, Ciencia y Libertad, XI(1), 141-150. Recuperado el 19 de Setiembre de 2019

- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). Metodología de la Investigación. México D.F.: McGRAW-HILL / Interamericana Editores S.A.
- Mallar, M. (2010). La gestión por procesos: Un enfoque de gestión eficiente. *Visión de Futuro*, 13(1).
- MEF. (2018). Ministerio de Economía y Finanzas, Guía Metodológica para la identificación, mapeo y mejoramiento de procesos en el Ministerio de Economía y Finanzas. Lima: Portal MEF.
- PCM. (12 de mayo de 2013). Presidencia del Consejo de Ministros, Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021. Lima: El Peruano.
- PCM. (29 de Diciembre de 2018). Presidencia del Consejo de Ministros, Norma Técnica N° 001-2018-SGP, Norma Técnica para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública. El Peruano, págs. 9-10.
- Quintero, J., & Gonzáles, J. (2013). Propuesta de un modelo de gestión por procesos para mejorar la productividad del área de producción de la empresa ladrillera La Ximena (Proyecto de grado para optar el título de Ingeniería Industrial). Santiago de Cali, Colombia: Universidad San Buenaventura. Recuperado el 10 de Agosto de 2019, de http://bibliotecadigital.usb.edu.co/bitstream/10819/2108/1/Propuesta_Gesti%C3%B3n_Productividad_Ladrillera_Quintero_2013.pdf
- SERVIR. (11 de Mayo de 2017). Autoridad Nacional del Servicio Civil, Normas para la Elaboración del Mapeo de procesos y el Plan de Mejoras de las Entidades Públicas en Proceso de Tránsito” en las Entidades Públicas. El Peruano, págs. 51-52.
- Talla, A. (2018). Estandarización de los procesos en la empresa IntelliProcess Solution SAC para incrementar su rentabilidad, bajo el enfoque de gestión por procesos (Tesis para optar el Título Profesional de Ingeniero Industrial). Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Obtenido de <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/10039>
- Tovar, A., & Mota, A. (2007). CPIMC Un Modelo de Administración por Procesos (Primera ed.). Mexico: Panorama Editorial.
- Uturuno, J. (2017). Propuesta para la mejora del proceso de acondicionado, aplicando mejora continua y gestión por procesos (Tesina para optar el Título Profesional de Ingeniero Industrial). Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Recuperado el 31 de Agosto de 2019, de <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/6538?show=full>
- Vara, A. (2012). Desde la idea hasta la sustentación: 7 pasos para una tesis exitosa. Lima: Instituto de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos. Universidad de San Martín de Porres.

ANEXOS

Anexo N°01: Matriz de Operaciones

VARIABLES	CONCEPTO	DIMENSION	INDICADOR
MODELO DE GESTION POR PROCESOS	Forma de planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de trabajo de manera transversal con el propósito de satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos	Procesos	N° de procesos identificados
			% Porcentaje de procesos analizados
			% Porcentaje de procesos mejorados
OPTIMIZACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO	El propósito de la optimización de procesos es reducir o eliminar la pérdida de tiempo y recursos, gastos innecesarios, obstáculos y errores, llegando a la meta del proceso.	Tiempo de trámite de procesos	% Porcentaje promedio de reducción de tiempo de trámite en procesos mejorados
		Cantidad de actividades en procesos	% Porcentaje promedio de reducción de actividades en procesos mejorados

Fuente: Elaboración propia

Anexo N°02: Matriz de Consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROPUESTA DE APLICACIÓN DE UN MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS PARA LA OPTIMIZACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO EN UNA ENTIDAD DEL ESTADO

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLES	METODOLOGIA	POBLACIÓN
¿En qué medida la propuesta de aplicación de un modelo de gestión por procesos influye en la optimización de las actividades de la oficina de atención al usuario en una entidad del estado?	Determinar como la propuesta de aplicación de un modelo de gestión por procesos influye en la optimización de las actividades de la oficina de atención al usuario en una entidad del estado.	La aplicación de un modelo de gestión por procesos influye en la optimización de las actividades de la oficina de atención al usuario en una entidad del estado.	Variable Independiente: X: Modelo de Gestión por procesos	Tipo de Investigación: Aplicada Diseño de Investigación: No experimental - transversal - descriptivo	Población: Oficinas del Ministerio de Economía y Finanzas Muestra: Oficina de Servicios al Usuario del MEF
PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPOTESIS ESPECIFICAS	Variable Dependiente: Y: Optimización de las actividades de la Oficina de Atención al Usuario		
a) ¿En qué medida la propuesta de aplicación de un modelo de gestión por procesos influye en la reducción de tiempos de trámite de los procesos?	a) Determinar como la propuesta de aplicación de un modelo de gestión por procesos influye en la reducción de tiempo de trámite de los procesos.	a) La aplicación de un modelo de gestión por procesos influye en la reducción de tiempos de trámite de los procesos.			
b) ¿En qué medida la propuesta de aplicación de un modelo de gestión por procesos influye en la reducción de la cantidad de actividades en los procesos?	b) Determinar como la propuesta de aplicación de un modelo de gestión por procesos influye en la reducción de la cantidad de actividades en los procesos.	b) La aplicación de un modelo de gestión por procesos influye en la reducción de la cantidad de actividades en los procesos.			

Fuente: Elaboración propia

Anexo N°03: Priorización de Procesos

N°	CODIGO	PROCEDIMIENTO	Impacto del proceso en los objetivos de la oficina		Impacto del proceso en el usuario	Factibilidad de aplicación de mejora	RE SULTADO
			Objetivo	Nivel de impacto	Nivel de impacto	Nivel de impacto	Valor Promedio
1	P.01.03	Gestión de Mensajería Externa	Conducir las actividades de orientación y atención a los usuarios que brinda el Ministerio	3	3	3	3.00
2	P.01.04	Solicitud y entrega de Información a Ciudadanos	Conducir las actividades de orientación y atención a los usuarios que brinda el Ministerio	3	3	3	3.00
3	P.02.05	Gestión de Caja Chica	Monitorear, supervisar y evaluar el funcionamiento de los Centros de Servicios de Atención al Usuario - CONECTAMEF	3	2	3	2.67
4	P.02.07	Gestión de Bienes y Servicios	Monitorear, supervisar y evaluar el funcionamiento de los Centros de Servicios de Atención al Usuario - CONECTAMEF	3	2	3	2.67
5	P.01.01	Gestión en Recepción de Documentos	Conducir las actividades de orientación y atención a los usuarios que brinda el Ministerio	2	3	3	2.67
6	P.01.05	Gestión del Plan Trabajo Anual de la Oficina de Archivo	Proponer la elaboración y actualización de directivas, procedimientos, u otros instrumentos de gestión	3	2	3	2.67
7	P.01.06	Solicitud de documentación al archivo central	Dirigir y supervisar la gestión documental del Ministerio	3	1	3	2.33
8	P.01.07	Traslado Documental al Repositorio Central	Conducir las actividades de orientación y atención a los usuarios que brinda el Ministerio	3	1	3	2.33
9	P.01.08	Supervisión y asistencia técnica documental	Dirigir y supervisar la gestión documental del Ministerio	3	1	3	2.33
10	P.02.04	Gestión de Viáticos	Monitorear, supervisar y evaluar el funcionamiento de los Centros de Servicios de Atención al Usuario - CONECTAMEF	2	2	2	2.00
11	P.02.02	Gestión de calidad de servicio de los CONECTAMEF	Monitorear, supervisar y evaluar el funcionamiento de los Centros de Servicios de Atención al Usuario - CONECTAMEF	3	3	0	2.00
12	P.02.01	Gestión en Recepción de Documentos de los CONECTAMEF	Dirigir y supervisar la gestión documental del Ministerio	1	2	2	1.67
13	P.02.08	Programación Mensual de Actividades de los CONECTAMEF	Monitorear, supervisar y evaluar el funcionamiento de los Centros de Servicios de Atención al Usuario - CONECTAMEF	2	1	2	1.67
14	P.01.02	Orientación al Usuario	Conducir las actividades de orientación y atención a los usuarios que brinda el Ministerio	1	2	1	1.33
15	P.02.03	Capacitación Técnica	Monitorear, supervisar y evaluar el funcionamiento de los Centros de Servicios de Atención al Usuario - CONECTAMEF	1	1	2	1.33
16	P.02.06	Gestión de Presupuesto	Monitorear, supervisar y evaluar el funcionamiento de los Centros de Servicios de Atención al Usuario - CONECTAMEF	2	2	0	1.33
17	P.01.09	Organización Documental	Dirigir y supervisar la gestión documental del Ministerio	1	1	1	1.00

Fuente: Elaboración propia

Anexo N°04: Ficha de Técnica

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO				
Código:		Versión:		
Nombre del procedimiento:				
Objetivo:				
Alcance del procedimiento:				
Base normativa:				
Siglas y definiciones:				
Requisitos para iniciar el procedimiento:				
Descripción del requisito		Fuente		
Actividades				
N°	Descripción de la actividad	Unidad de organización	Responsable	Tiempo (min)
Fin del procedimiento				
Tiempo de Trámite:				
Documentos que se generan:				
Proceso relacionado:				

Fuente: Elaboración propia

Anexo N°05: Ficha de Técnica - Gestión en Recepción de Documentos

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO				
Código: P.01.01	Versión: V1.0			
Nombre del procedimiento: Gestión en Recepción de Documentos				
Objetivo:				
Administrar la mesa de partes del ministerio a fin de brindar orientación y atención a los usuarios así como registrar y digitalizar la documentación en el Sistema de Trámite Documentario (STD), derivándose para su respectiva atención al órgano destinatario.				
Alcance del procedimiento:				
Sera utilizado por el personal que labora en actividades directamente relacionadas con recepción documental y mesa de partes				
Base normativa:				
-Ley N° 27444 "Ley de Procedimiento Administrativo General" y sus modificaciones. -Directiva N° 001-2016-EF/45.02 "Disposiciones que Regulan el Trámite Documentario en el MEF"				
Siglas y definiciones:				
1) STD: Sistema de Trámite documentario 2) TUPA: Texto Único de Procedimientos Administrativos				
Requisitos para iniciar el procedimiento:				
Descripción del requisito		Fuente		
1) Documentos ingresados por entidades o publico usuario		Entidades externas y público usuario		
Actividades				
N°	Descripción de la actividad	Unidad de organización	Responsable	Tiempo (min)
001	Entregar ticket de atención al usuario y proceder a llamarlo cuando sea su turno.	OGSU / OGDAU	Analista en Atención al Usuario	1
002	Remitir documentación y/o expediente al MEF para su respectiva atención.	EXTERNO		1
003	Recibir documento y/o expediente, dentro del horario establecido (08:30 a 16:30 horas), debidamente foliado y verificar si el documento está clasificado como confidencial, secreto o reservado.	OGSU / OGDAU	Analista en Atención al Usuario	1
3.1	Si el documento recibido es clasificado como confidencial, secreto o reservado, no se apertura el sobre que lo contiene para garantizar su seguridad, ir al paso N° 7. "Registrar datos del documento en el STD".			
3.2	Si el documento recibido no es clasificado como confidencial, secreto o reservado, ir al paso N° 4, "Verificar si los documentos cumplen con los requisitos".			
004	Verificar si los documentos cumplen con los requisitos establecidos en la Ley de Procedimiento Administrativo General y en el TUPA del MEF.	OGSU / OGDAU	Analista en Atención al Usuario	1
4.1	Si el documento cumple con los requisitos, verificar si tiene registro previo. i) Si no tiene registro previo, ir al paso N° 7 "Registrar datos del documento en el STD". ii) Si tiene registro previo, procede anexo en el STD al registro previo identificado y asignar al órgano al que está dirigido el documento, ir al paso N° 8 "Proceder a formalizar la recepción".			
4.2	Si el documento no cumple con los requisitos, se hace de conocimiento al usuario sobre las observaciones halladas. i) Si el usuario opta por no continuar con el trámite, se le devuelve el documento y finaliza el proceso . ii) Si el usuario insiste en presentar el documento, ir al paso N° 5 "Proceder a registrarlo y guardarlo en el STD temporalmente".			
005	Proceder a registrarlo y guardarlo en el STD temporalmente dentro del plazo de 48 horas como incompleto, luego colocar el sello de recepción en el que se consigna la hora, N° de registro y firma, además colocar el sello de notificación en el documento original y en el cargo, indicando los anexos o documentos faltantes.	OGSU / OGDAU	Analista en Atención al Usuario	-
006	Esperar hasta 48 horas como plazo máximo para que el usuario se acerque con los documentos o requisitos faltantes para subsanar las observaciones determinadas.	OGSU / OGDAU	Analista en Atención al Usuario	-
6.1	Si el usuario no subsana las observaciones dentro del plazo señalado por la Ley (48 horas) el STD, automáticamente cambiara el estado del documento registrado por "No Presentado" el documento físico estará en custodia de la Mesa de Partes hasta su devolución. Fin del proceso.			
6.2	Si el usuario subsana las observaciones dentro del plazo otorgado, ir al paso N° 8 "Proceder a formalizar la recepción".			
007	Registrar datos del documento en el STD y asignar al órgano al que esta dirigido (pre-derivación).	OGSU / OGDAU	Apoyo Administrativo para la recepción documental	1
008	Proceder a formalizar la recepción, sellar la documentación en original y cargo consignando la fecha, hora y número de la hoja de ruta.	OGSU / OGDAU	Apoyo Administrativo para la recepción documental	0.5
009	Entregar cargo de la documentación al usuario y proceder a entregar el documento para la digitalización de documentos.	OGSU / OGDAU	Apoyo Administrativo para la recepción documental	0.5
010	Escanear la documentación.	OGSU / OGDAU	Apoyo Adm. para Digitalización de documentos	1

10.1	Si no es confidencial, escanear en formato PDF (las primeras 50 hojas) y transferirá imagen al STD, ir al paso N° 11 "Verificar si los campos consignados".			
10.2	Si es confidencial escanear sólo la tapa del sobre, ir al paso N° 12 "Derivar el documento al órgano correspondiente".			
11	Verificar si los campos consignados anteriormente en el STD por el Apoyo Adm. para la recepción documental, para la recepción documental son correctos.	OGSU / OGDAU	Apoyo Adm. para Digitalización de documentos	1
11.1	Si no son correctos editar y corregir registro en el STD, ir al paso N°11 "Verificar si los campos consignados".			
11.2	Si son correctos ir al paso N° 12 "Derivar el documento al órgano correspondiente"			
012	Derivar el documento al órgano correspondiente (vía STD) y entregar documento físico para la distribución de documentos a los órganos MEF.	OGSU / OGDAU	Apoyo Adm. para Digitalización de documentos	0.5
013	Recibir documentos para la digitalización de documentos, a los órganos del MEF y generar e imprimir hoja de Pre-derivación y el reporte de distribución de documentos de cada órgano a través del STD.	OGSU / OGDAU	Apoyo Administrativo para la distribución de documentos a los órganos del MEF	0.5
014	Verificar documentación en el reporte de pre derivación.	OGSU / OGDAU	Apoyo Administrativo para la distribución de documentos a los órganos del MEF	0.5
14.1	Si es conforme entregar los documentos a las Unidades Orgánicas asignadas, ir al paso N° 15 "Entregar la Documentación al órgano correspondiente".			
14.2	Si no es conforme realizar la devolución al Apoyo Adm. para digitalización de documentos, ir al paso N° 11 "Verificar si los campos consignados".			
015	Entregar la Documentación al órgano correspondiente de acuerdo a lo siguiente: a. Si son documentos urgentes, brindar atención prioritaria verificando que el documento contenga el sello, fecha y hora de entrega y distribuir inmediatamente hacia el órgano del MEF correspondiente. b. Si no son documentos urgentes, distribuir según los horarios establecidos (11:00 ; 14:30; 17:00 horas)	OGSU / OGDAU	Apoyo Administrativo para la distribución de documentos a los órganos del MEF	2
Fin del procedimiento				
Tiempo de Trámite:				
12 minutos por tramite.				
Documentos que se generan:				
1) Reporte de Pre-derivación 2) Reporte de Cargos emitidos a través del STD				
Proceso relacionado:				
P.01 Gestión documental y de atención al usuario				

Fuente: Elaboración propia

Anexo N°06: Ficha de Técnica - Gestión de Mensajería Externa

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO				
Código: P.01.02			Versión: V1.0	
Nombre del procedimiento: Gestión de Mensajería Externa				
Objetivo:				
Garantizar la oportuna distribución de la correspondencia remitida a terceros por las Unidades Orgánicas u Órganos de Línea del MEF, a través del Módulo de Mensajería del STD				
Alcance del procedimiento:				
Sera utilizado por el personal de la oficina que se encuentre directamente relacionado con el proceso de mensajería .				
Base normativa:				
-Ley N° 27444 "Ley de Procedimiento Administrativo General " y sus modificaciones. -Decreto Supremo N° 117-2014-EF que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Economía y Finanzas. -Resolución Ministerial W 224-2011-EF/43, que aprueba el Cuadro para Asignación de Personal del Ministerio de Economía y Finanzas. -Resolución de Secretaría General N004-2012-EF/13, que aprueba la Directiva N001-2012-EF/45 "Disposiciones que regulan el Trámite Documentario en el Ministerio de Economía y Finanzas".				
Síglas y definiciones:				
1) STD: Sistema de Trámite documentario 2) TUPA: Texto Único de Procedimientos Administrativos				
Requisitos para iniciar el procedimiento:				
Descripción del requisito		Fuente		
1) Pedido de envío de correspondencia		Entidades externas y público usuario		
2) Orden de servicio del Courier		Courier		
3) Reporte de conformidad de servicio del modulo de mensajería en el STD		STD		
4) Reporte de cargos adjuntos y devoluciones del módulo de mensajería en el STD		STD		
Actividades				
N°	Descripción de la actividad	Unidad de organización	Responsable	Tiempo (min)
001	Elaborar el pedido de envío por correspondencia por triplicado, según la cantidad de envíos, en el cual se consignan el Número de Orden de Pedido, el Número de Hoja de Envío, Tipo de Documento, Número de Documento, Asunto, Destinatario y Dirección, a través del Módulo de Mensajería del STD. - En caso de correspondencia a nivel local (Lima Metropolitana y Provincia Constitucional del Callao) indicar el tipo de despacho (Urgente o Normal). - En ambos casos de correspondencia a nivel local o nacional indicar el tipo de mensajería (Normal, Confidencial o Secreto).	Responsable	Unidades Orgánicas u Órganos de Línea	5
002	Presentar documento a la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario con el pedido de envío por correspondencia por triplicado remitido por el responsable de la Unidad Orgánica u Órgano de Línea.	Responsable	Unidades Orgánicas u Órganos de Línea	1
003	Recibir y revisar que los documentos remitidos por las unidades orgánicas u órganos de línea concuerden con los datos del sobre y el cargo adjunto con el pedido de envío por correspondencia, derivado a través del Módulo de Mensajería del STD.	Técnico Administrativo I	Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario	2
3.1	a) Si es conforme, sellar el cargo del pedido de envío de correspondencia, consignar fecha, hora y firma. Ir al paso N° 8. "Sellar los cargos correspondientes dando conformidad a la entrega".			
3.2	b) Si no es conforme, - Si el error es de la Unidad Orgánica u Órgano de Línea, Ir al paso N° 4 "Devolver Pedido de Envío de Correspondencia con los documentos que contenga" - Si el error es de la OGSU, Ir al paso N° 7 "Corregir y/o actualizar la base de datos del STD".			
004	Devolver Pedido de Envío de Correspondencia con los documentos que contenga.	Técnico Administrativo I	Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario	
005	Recibir el Pedido de Envío de Correspondencia observados	Responsable	Unidades Orgánicas u Órganos de Línea	
006	Corregir errores presentados. - Si el error fue de dirección, destinatario, devolver pedido de envío por correspondencia corregido, ir al paso N°003 "Recibir y revisar que los documentos remitidos" - Si el error fue de duplicado de registro, documento faltante o sobrante, coordinar con la oficina de Sistemas de Información de la OGT para corregir registro en el sistema, ir al paso N° 001 "Elaborar el pedido de envío "	Responsable	Unidades Orgánicas u Órganos de Línea	
007	Corregir y/o actualizar la base de datos del STD, utilizando información del INEI y SUNAT.	Técnico Administrativo I	Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario	
008	Sellar los cargos correspondientes dando conformidad a la entrega y devolver el cargo a la Unidad Orgánica.	Técnico Administrativo I	Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario	0.5
009	Recibir cargo de pedido de envío por correspondencia del responsable de la OGD AU.	Responsable	Unidades Orgánicas u Órganos de Línea	1
010	Acumular las copias de pedido de envío por correspondencia con sus respectivos documentos hasta la hora del recojo por el operador de la empresa Courier.	Técnico Administrativo I	Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario	0.5
011	Llenar, firmar y sellar una orden de servicio (original y copia), por todos los pedido de envío por correspondencia hasta la hora del recojo por el operador de la empresa Courier, en el cual consignan Cliente, Área, Fecha, Tipo de Servicio, Envíos por Destinos, Cantidad, Forma de Pago, Tipo de Cliente y Servicio Complementario.	Técnico Administrativo I	Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario	2

012	Realizar el recojo de los documentos a notificar, verificar la cantidad de documentos, dar conformidad del total de documentos a despachar, firmar o sellar la Orden de Servicio (Original y copia).	Mensajero	Empresa Courier	3
013	Entregar copia de Orden de Servicio	Técnico Administrativo I	Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario	0.5
014	Realizar el foliado de los pedidos de envío por correspondencia y la orden de servicio.	Técnico Administrativo I	Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario	5
015	Ingresar al STD, Módulo de Mensajería, Bandeja de Despacho, ubicar y seleccionar Número de Orden de Pedido, ingresar Peso de Envío, Fecha de Recojo y Número de Orden de Servicio, finalizar el llenado de hoja, despachar seleccionados, por cada Orden de Servicio para llevar el control de los documentos entregados al Courier.	Técnico Administrativo I	Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario	0.5
016	Comprobar en el STD, Módulo de Mensajería, Bandeja de Por notificar, que la cantidad de documentos registrados correspondan a la orden de servicio.	Técnico Administrativo I	Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario	0.5
16.1	a) Si es conforme, archivar los Pedidos de Envío de Correspondencia clasificándolos por mes. Ir al paso N° 18 "Llenar el Inventario de Registro para el Archivo Central."			
16.2	b) Si no es conforme. Ir al paso N° 17 "Buscar en el STD, Módulo de Mensajería"			
017	Buscar en el STD, Módulo de Mensajería, Bandeja de Despacho el Número de OP (Pedido de Envío de Correspondencia) faltante. Ir al paso N°015 "Ingresar al STD, Módulo de Mensajería, Bandeja de Despacho"	Técnico Administrativo I	Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario	
018	Llenar el Inventario de Registro para el Archivo Central.	Técnico Administrativo I	Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario	0.5
019	Recepcionar los cargos adjuntos y los envíos no entregados devueltos por la empresa Courier, sellar reporte de devolución de cargos adjuntos (original y copia) y entregar copia del reporte al Courier.	Técnico Administrativo I	Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario	0.5
020	Recibir copia de reporte de devolución de cargos adjuntos	Mensajero	Empresa Courier	1
021	Clasificar por unidad orgánica u órgano de línea para su posterior descarga en el Módulo de mensajería.	Técnico Administrativo I	Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario	2
022	Realizar descarga en el STD, Módulo de Mensajería, bandeja de "Por notificar" los cargos adjuntos remitidos por la empresa Courier, ingresando el número de Remito (número identificador generado por la empresa Courier), fecha de entrega al consignado y fecha de devolución de cargo, serán devueltos a las Unidades Orgánicas u Órganos de Línea.	Técnico Administrativo I	Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario	2
023	Realizar verificación de los motivos de los envíos no entregados si efectivamente son validas.	Técnico Administrativo I	Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario	1
23.1	a) Si es conforme, Ir al paso N° 22 "Realizar descarga en el STD, Módulo de Mensajería".			
23.2	b) Si no es conforme, devolver envíos no notificados al mensajero de la empresa Courier. Ir al paso N°24 "Remitir a la empresa Courier los envíos no notificados"			
024	Remitir a la empresa Courier los envíos no notificados que no tengan claro el motivo de devolución para su despacho.	Mensajero	Empresa Courier	1
025	Realizar la descarga en el STD, Modulo de Mensajería, bandeja de "Por notificar" los envíos no notificados, ingresando el número de Remito (número identificador generado por la empresa Courier), fecha de entrega al consignado y fecha de devolución de cargo, indicando el motivo de la no entrega, serán devueltos a las Unidades Orgánicas u Órganos de Línea.	Técnico Administrativo I	Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario	1
026	Realizar la devolución de los Cargos Adjuntos y/o envíos no entregados a través de un reporte de cargo de devoluciones generado por el Módulo de Mensajería del STD.	Coordinador responsable - Técnico responsable - Auxiliar Técnico	Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario	1
027	Recibir cargo de Devoluciones del responsable de la OGDau.	Responsable	Unidades Orgánicas u Órganos de Línea	1
Fin del procedimiento				
Tiempo de Trámite:				
Tiempo promedio de 33 minutos por tramite.				
Documentos que se generan:				
1) Memorando y/o nota de devolución de cargos y de pérdidas a las unidades orgánicas 2) Memorando y/o Nota para el pago de servicio de mensajería				
Proceso relacionado:				
P.01 Gestión documental y de atención al usuario				

Fuente: Elaboración propia

Anexo N°07: Ficha de Técnica - Solicitud y entrega de Información a Ciudadanos

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO				
Código: P.01.03		Versión: V1.0		
Nombre del procedimiento: Solicitud y entrega de Información a Ciudadanos				
Objetivo:				
Este proceso consiste en brindar orientación e información respecto a las solicitudes de información pública presentada por cualquier persona natural o jurídica, sobre información que produzca, custodie o se encuentre de tránsito por este ministerio, siempre y cuando no sea clasificada o se encuentre bajo causal de denegación.				
Alcance del procedimiento:				
Sera utilizado por el personal de la oficina que se encuentre directamente relacionado con el proceso de atención a las solicitudes de Acceso a la Información (SIAP).				
Base normativa:				
1) Ley N° 27806 " Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública y sus modificatorias. 2) Ley N° 27444 " Ley de Procedimiento Administrativo General" y sus modificatorias. 3) Directiva N° 001-2016-EF/45.02 " Disposiciones que Regulan el Trámite Documentario en el MEF". 4) Directiva N° 001-2017-EF/45.02 "Disposiciones para la Atención de Solicitudes de Acceso a la Información Pública en el Ministerio de Economía y Finanzas.				
Siglas y definiciones:				
1) STD: Sistema de Trámite documentario 2) SAIP: Solicitud de acceso a información pública				
Requisitos para iniciar el procedimiento:				
Descripción del requisito		Fuente		
1) Solicitud de acceso a información pública		Entidades externas y público usuario		
Actividades				
N°	Descripción de la actividad	Unidad de organización	Responsable	Tiempo (horas)
001	Presentar solicitud de Acceso a la Información Pública en forma física a través del Módulo de Transparencia y Acceso a la Información Pública de la Plataforma de Atención al Usuario de la Sede Central del MEF o en forma virtual a través de la Página Web del MEF.		Usuario	1
002	Evaluar si la solicitud cumple con los requisitos establecidos en los literales a), c) y d) del artículo 10° del Reglamento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública	OGSU/OGDAU	Asistente de Transparencia y Acceso a la Información Pública	2
2.1	a) Si no es conforme, ir al paso N° 3 "Rechazar y comunicar al Usuario que deberá proceder con la subsanación".			
2.2	b) Si es conforme, ir al paso N° 4 "Aceptar, elaborar el proyecto de memorando o nota".			
003	Rechazar y comunicar al usuario que deberá proceder con la subsanación dentro de las 48 horas, caso contrario, se dará por no presentada la solicitud, procediéndose al archivo de la misma.	OGSU/OGDAU	Asistente de Transparencia y Acceso a la Información Pública	
004	Aceptar, elaborar el proyecto de memorando o nota, consignando los plazos que otorga la Ley para la entrega de la respuesta al usuario y asignarle la numeración correlativa correspondiente; asimismo, derivar el expediente al coordinador de Transparencia y Acceso a la Información Pública para su tramitación.	OGSU/OGDAU	Asistente de Transparencia y Acceso a la Información Pública	12
005	Recibir proyecto de memorando o nota del asistente y coordinar con la unidad orgánica poseedora de la información, a través de su respectivo Coordinador para temas de Transparencia y Acceso a la Información Pública, a efectos de verificar si se cuenta con la información requerida.	OGSU/OGDAU	Coordinador de Transparencia y Acceso a la Información Pública	3
006	Derivar a través del Sistema de Trámite Documentario el memorando o nota a las Direcciones competentes.	OGSU/OGDAU	Coordinador de Transparencia y Acceso a la Información Pública	1
007	Entregar al funcionario responsable de brindar información pública en el MEF (Director de la OGSU) el documento con el que se traslada la solicitud del usuario para su firma.	OGSU/OGDAU	Coordinador de Transparencia y Acceso a la Información Pública	1
008	Recibir del Coordinador y firmar el documento que traslada la solicitud de acceso a información pública al área que posee la información.	OGSU/OGDAU	Funcionario responsable de entregar información pública en el MEF	1
009	Proporcionar el documento debidamente suscrito al personal de reparto de la OGSU para su entrega al área poseedora de la información.	OGSU/OGDAU	Asistente de Transparencia y Acceso a la Información Pública	5
010	Recibir y entregar al área poseedora de la información el documento de acceso a la información pública presentado por el usuario.	OGSU/OGDAU	Personal de Reparto de la OGSU	1
011	Recibir cargo del documento por parte del personal de reparto y realizar el seguimiento y monitoreo al cumplimiento de los plazos que otorga la Ley N° 27806 - Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, para la entrega oportuna de la información al Usuario.	OGSU/OGDAU	Coordinador de Transparencia y Acceso a la Información Pública	2
012	Remitir documentos al personal de mesa de partes para su remisión al Usuario.	OGSU/OGDAU	Coordinador de Transparencia y Acceso a la Información Pública	2
013	Recibir del coordinador el expediente con la solicitud de información pública solicitada por el usuario.	ÁREA POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN	Personal de mesa de partes	2

014	Entregar el expediente a la secretaria del área poseedora de la información para su remisión al director	ÁREA POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN	Personal de mesa de partes	2
015	Recibir expediente del personal de mesa de partes y remitir al director del área poseedora de la información.	ÁREA POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN	Secretaría	2
016	Recibir, tomar conocimiento de lo solicitado y derivar el expediente para su remisión al coordinador de transparencia y acceso a la información pública del área poseedora de la información.	ÁREA POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN	Director	2
017	Recabar expediente del director y remitir al coordinador de transparencia y acceso a la información pública.	ÁREA POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN	Secretaría	2
018	Recibir y evaluar la solicitud presentada por el Usuario en relación a la obtención de la información solicitada dentro del plazo de Ley.	ÁREA POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN	Coordinador de Transparencia y Acceso a la Información Pública	1
18.1	a) Si no es conforme, ir al paso N° 19 "Solicitar al funcionario responsable de entregar información pública en el MEF".			
18.2	b) Si es conforme, ir al paso N° 21 "Reunir la información solicitada por el usuario y preparar el proyecto".			
019	Solicitar al funcionario responsable de entregar información pública en el MEF, vía documento expreso o vía correo electrónico, (máximo al cuarto día de transcurrido el plazo de ley conforme a lo establecido en el literal b) del artículo 11° del Texto Único Ordenado de la Ley de Transparencia), con prórroga de máximo cinco días adicionales para la entrega de la información.	ÁREA POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN	Coordinador de Transparencia y Acceso a la Información Pública	-
020	Proceder a comunicar al usuario, el nuevo plazo de entrega de la información requerida, según corresponda: i) Comunicar vía correo electrónico en caso el usuario haya requerido información vía e-mail ii) Comunicar a través de un Oficio, en caso el usuario haya requerido copia simple y no se cuente con correo electrónico para su comunicación.	ÁREA POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN	Coordinador de Transparencia y Acceso a la Información Pública	-
021	Reunir la información solicitada por el usuario y preparar el proyecto de documento de respuesta para remitirla al funcionario responsable de entregar información pública en el MEF.	ÁREA POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN	Coordinador de Transparencia y Acceso a la Información Pública	100
022	Remitir a la secretaria del área poseedora de la información el proyecto de documento de respuesta con la información solicitada, para su remisión al director.	ÁREA POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN	Coordinador de Transparencia y Acceso a la Información Pública	2
023	Recibir proyecto de documento del coordinador y remitir al director del Área poseedora de la Información para su firma respectiva.	ÁREA POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN	Secretaría	2
024	Recibir y firmar el documento de respuesta con la información solicitada, dirigido al funcionario responsable de entregar información pública en el MEF	ÁREA POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN	Director	2
025	Derivar el documento, debidamente firmado, al personal de trámite documentario del área poseedora de la información para su entrega al área poseedora de la información	ÁREA POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN	Director	2
026	Recabar documento del director y remitir al personal de trámite documentario.	ÁREA POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN	Secretaría	1
027	Recibir documento debidamente firmado por el Director y entregar al Funcionario, el documento de respuesta preparado por el área poseedora de la información, conteniendo la información solicitada por el Usuario.	ÁREA POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN	Personal de Trámite Documentario	1
028	Recibir documento, tomar conocimiento de la información proporcionada por el área poseedora de la información y entregar al coordinador de transparencia y acceso a la información pública del MEF, la información a ser entregada al Usuario.	OGSU/OGDAU	Funcionario responsable de entregar información pública en el MEF	1
029	Recibir la información del funcionario y verificar si la solicitud requerida por el usuario debe ser entregada en copias simples o en CD, o si debe ser enviada vía correo electrónico.	OGSU/OGDAU	Coordinador de Transparencia y Acceso a la Información Pública	1
29.1	a) Si la solicitud señala que se desea contar con la información en copias simples impresas o en CD, comunicar el costo de reproducción al Usuario, ir al paso N° 30, "Derivar información al asistente de transparencia".			
29.2	b) Si la solicitud señala que se desea contar con la información vía correo electrónico, entregar información por esa vía sin costo alguno. FIN DEL PROCESO.			
030	Derivar información al asistente de transparencia y acceso a la información pública de la Plataforma de Atención al Usuario, para su posterior entrega al Usuario.	OGSU/OGDAU	Coordinador de Transparencia y Acceso a la Información Pública	1
031	Recepcionar información del coordinador, recabar voucher de pago por parte del Usuario y entregar la información solicitada.	OGSU/OGDAU	Asistente de Transparencia y Acceso a la Información Pública	1
032	Acercarse al Módulo de Transparencia y Acceso a la Información Pública de la Plataforma de Atención al Usuario, con el voucher de pago, para recibir la información solicitada.		Usuario	1
Fin del procedimiento				
Tiempo de Trámite:				
157 horas hábiles por trámite				
Documentos que se generan:				
1) Memorando y/o nota al área poseedora de la información 2) Oficio de respuesta al Usuario				
Proceso relacionado:				
P.01 Gestión documental y de atención al usuario				

Fuente: Elaboración propia

Anexo N°08: Ficha de Técnica - Gestión del Plan de Trabajo Anual de la Oficina de Archivo

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO				
Código: P.01.04			Versión: V1.0	
Nombre del procedimiento: Gestión del Plan Trabajo Anual de la Oficina de Archivo				
Objetivo:				
Este proceso consiste en elaborar un instrumento de gestión archivística que orienta las actividades archivísticas a desarrollar anualmente, en relación a los objetivos y metas previstas de la entidad y el Sistema Institucional de Archivo del MEF. Asimismo permite realizar la evaluación de los resultados y el empleo de los recursos.				
Alcance del procedimiento:				
Sera utilizado por el personal que labora en el Archivo Central y que se encuentre directamente relacionado con el proceso de la elaboración del plan, revisión y evaluación del Plan Anual de Trabajo del Órgano de Administración de Archivo.				
Base normativa:				
1) Reglamento de Organización y Funciones . 2) Directiva 003-2008-AGN/ADNAAI Normas para la Formulación y Aprobación del Plan Anual de Trabajo del Órgano de Administración de Archivos de las Entidades de la Administración Pública. 3) Ley 25323, Ley del Sistema Nacional de Archivo. 4) DL 19414 , Ley de Defensa de Conservación e Incremento del Patrimonio Documental de la nación . 5) Resolución Ministerial N° 634-2012-EF/41 - Manual para la Elaboración de comunicaciones escritas en el Ministerio de Economía y Finanzas . 6) Resolución Jefatural 346-2008-AGN/J "Normas para la Formulación y Aprobación del Plan Anual de Trabajo del Organo de Administración de Archivos de las Entidades de las Administración Pública ".				
Síglas y definiciones:				
1) STD: Sistema de Trámite documentario 2) OGSU: Oficina General de Servicios al Usuario 3) OGDAU: Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario 4) PATOAA: Plan Anual de Trabajo del Órgano de Administración de Archivo 5) OGPP: Oficina General de Planeamiento y Presupuesto 6) OGAI: Oficina General de Asesoría Jurídica 7) AGN: Archivo General de la Nación				
Requisitos para iniciar el procedimiento:				
Descripción del requisito			Fuente	
Actividades				
N°	Descripción de la actividad	Unidad de organización	Responsable	Tiempo (horas)
FORMULACIÓN				
001	Elaborar el informe con el proyecto del Plan Anual de Trabajo del Órgano de Administración de Archivo (PATOAA), en base a las normas vigentes del Sistema Nacional de Archivo.	OGSU / OGDAU / ARCHIVO	Analista en Procesos Archivísticos	120
002	Elaborar el proyecto de Resolución Ministerial, proyecto de nota para elevar el informe a la OGSU, proyecto de memorando de la OGSU dirigido a la OGPP.	OGSU / OGDAU / ARCHIVO	Analista en Procesos Archivísticos	3
003	Ingresar el expediente en el STD y lo deriva al Director de Programa Sectorial II	OGSU / OGDAU / ARCHIVO	Analista en Procesos Archivísticos	1
004	Entregar el informe con los proyectos al Director de Programa Sectorial II de la OGDAU para su revisión y aprobación.	OGSU / OGDAU / ARCHIVO	Analista en Procesos Archivísticos	1
005	Revisar el proyecto del PATOAA, el proyecto de Resolución Ministerial, proyecto de nota para la OGSU, proyecto de memorando de la OGSU a OGPP.	OGSU / OGDAU	Director OGDAU	3
5.1	De estar conforme con los documentos. Ir al paso N°007, "Aprobar el expediente del PATOAA".			
5.2	Encuentra observaciones a los documentos. Ir al paso N°006, "Rechazar y devolver el expediente".			
006	Rechazar y devolver el expediente al archivero a fin de realizar las modificaciones. Ir al paso N° 002 "ELABORAR EL PROYECTO"	OGSU / OGDAU	Director OGDAU	
007	Aprobar el expediente del PATOAA.	OGSU / OGDAU	Director OGDAU	0.5
008	Consignar su V°B° en el informe, firma la nota dirigida a la OGSU y visa el memorando.	OGSU / OGDAU	Director OGDAU	0.5
009	Derivar el expediente a la OGSU a fin de seguir su trámite.	OGSU / OGDAU	Director OGDAU	0.5
010	Revisar el proyecto del PATOAA y el proyecto de Resolución Ministerial.	OGSU	Director OGSU	3
10.1	De estar conforme con los documentos. Ir al paso N°011, "Aprobar el proyecto del PATOAA".			
10.2	Encuentra observaciones a los documentos devuelve al Director de Programa Sectorial II de OGDAU. Ir al paso N°005. "Revisar el proyecto del PATOAA"			
011	Aprobar el proyecto del PATOAA y consigna su V°B° en el informe, firma memorando y dispone su remisión a la OGPP.	OGSU	Director OGSU	0.5
012	Derivar el expediente y la hoja de ruta mediante el STD a la OGPP.	OGSU	Secretaria	0.5
013	Recibir expediente y derivar al Director de Programa Sectorial IV.	OGPP	Asistente Administrativa	0.5
014	Recibir expediente y designa su evaluación al equipo de OGPP.	OGPP	Director OGSU	0.5
015	Revisar y evaluar si el proyecto del PATOAA ha sido formulado con las normas archivísticas.	OGPP	Equipo de trabajo	24

15.1	De presentarse correcciones, coordina con el personal del Archivo Central vía correo electrónico a fin de realizar las precisiones. Ir al paso N°016, "Revisar y evaluar el proyecto de Resolución Ministerial".			
15.2	De ser conforme aprueba. Ir al paso N°016, "Revisar y evaluar el proyecto de Resolución Ministerial".			
016	Revisar y evaluar el proyecto de Resolución Ministerial.	OGPP	Equipo de trabajo	2
16.1	De presentarse correcciones, realiza las modificaciones al proyecto de Resolución Ministerial. Ir al paso N°017, "Elaborar informe técnico".			
16.2	De ser conforme aprueba. Ir al paso N°017, "Elaborar informe técnico".			
017	Elaborar informe técnico y remitir el expediente al Director de Programa sectorial IV de OGPP.	OGPP	Equipo de trabajo	3
018	Dar conformidad mediante V°B° en el proyecto del PATOAA y proyecto de Resolución. Dispone su derivación.	OGPP	Director OGPP	0.5
019	Derivar proyectos a OGSU para proseguir su tramitación. Entregar al Oficinista I	OGPP	Asistente Administrativa	0.5
020	Recibir proyectos y entregar a la secretaria de OGSU.	OGPP	Oficinista	0.5
021	Recibir proyectos e informe visados y derivar a Director de Programa Sectorial IV.	OGSU	Secretaria	0.5
022	Recibir proyectos e informe, toma conocimiento.	OGSU	Director OGSU	0.5
023	Disponer su derivación a la OGAJ.	OGSU	Director OGSU	0.5
024	Derivar el expediente y la hoja de ruta mediante el STD a la OGAJ.	OGSU	Secretaria	0
025	Recibir expediente y derivar al Director de Programa Sectorial IV.	OGAJ	Secretaria	0.5
026	Recibir el proyecto del PATOAA y proyecto de Resolución Ministerial y designa su evaluación.	OGAJ	Director OGAJ	1
027	Evaluar el proyecto del PATOAA y proyecto de Resolución Ministerial.	OGAJ	Consultor FAG	8
27.1	De ser conforme. Ir al paso N°028 "Emitir informe legal y derivar".			
27.2	De presentarse correcciones, coordina con el personal del Archivo Central vía correo electrónico a fin de realizar las precisiones. Ir al paso N°028 "Emitir informe legal y derivar"			
028	Emitir informe legal y derivar al Consultor FAG de la OGAJ.	OGAJ	Consultor FAG	3
029	Visar el proyecto de Resolución Ministerial y el proyecto del PATOAA.	OGAJ	Director OGAJ	1
030	Disponer su remisión a la Secretaría General para el trámite de aprobación correspondiente.	OGAJ	Director OGAJ	0.5
031	Recibir proyecto de Resolución Ministerial visado, el proyecto del PATOAA e informe legal y entregar a Técnico Administrativo para el trámite de aprobación correspondiente.	OGAJ	Secretaria	0.5
032	Recibir y entregar proyecto de Resolución Ministerial visado, el proyecto del PATOAA e informe legal a Secretaria General.	OGAJ	Asistente Administrativa	0.5
APROBACIÓN				
033	Recibir el proyecto de Resolución Ministerial, el proyecto del PATOAA e informes legal y de OGPP.	Secretaría General	Secretaria	0.5
034	Tomar conocimiento y disponer la remisión del expediente al Ministro para su firma.	Secretaría General	Secretaria General	5
035	Recibir y entregar el proyecto de Resolución Ministerial al Ministro.	Secretaría General	Secretaria	0.5
036	Recibir el proyecto de Resolución Ministerial.	Despacho Ministerial	Ministro	0.5
037	Firmar la Resolución Ministerial.	Despacho Ministerial	Ministro	3
038	Disponer la remisión de una copia al AGN y otra a OGSU	Despacho Ministerial	Ministro	0.5
039	Archivar la Resolución Ministerial con sus antecedentes.	Secretaría General	Archivero	0.5
040	Remitir copia de la Resolución Ministerial a la OGSU.	Secretaría General	Secretaria	0.5
041	Recibir copia de la Resolución Ministerial y entregar a la secretaria de OGSU.	Secretaría General	Asistente Administrativa	0.5
042	Recibir copia de la Resolución Ministerial y remitir a Director de Programa Sectorial IV.	OGSU	Secretaria	0.5
043	Elaborar oficio indicando la remisión de fotocopia de la Resolución Ministerial que aprueba el Plan Anual de Trabajo del Órgano de Administración de Archivos del MEF.	OGSU	Director OGSU	2
044	Disponer la remisión del oficio al AGN.	OGSU	Director OGSU	0.5
045	Remitir oficio al AGN.	OGSU	Secretaria	0.5
046	Recibir oficio con la Resolución Ministerial que aprueba el PATOAA del MEF.	Archivo General de la Nación	Secretaria	0.5
EVALUACIÓN				
047	Elaborar el Informe de evaluación de las actividades comprendidas en el PATOAA al culminar el año, elaborar proyecto de nota y oficio dirigido al AGN.	OGSU / OGDAU	Analista en Procesos Archivísticos	40
048	Remitir el informe mediante STD y en físico al Director de Programa Sectorial II de OGDAU.	OGSU / OGDAU	Analista en Procesos Archivísticos	0.5
049	Recibir informe de evaluación.	OGSU / OGDAU	Director OGDAU	0.5
050	Revisar la evaluación del PATOAA del año culminado.	OGSU / OGDAU	Director OGDAU	5

50.1	De estar conforme. Ir al paso N°051, "Aprobar y firmar nota".			
50.2	Encuentra observaciones a los documentos devuelve al Archivero. Ir al paso N°047, "Elaborar el Informe de evaluación".			
051	Aprobar y firmar nota.	OGSU / OGDAU	Director OGDAU	1
052	Remitir informe de evaluación del PATOAA mediante nota al Director de Programa Sectorial IV de la OGSU.	OGSU / OGDAU	Director OGDAU	0.5
053	Aprobar el informe de evaluación de las actividades del PATOAA.	OGSU	Director OGSU	5
054	Firmar oficio dirigido al AGN y disponer su remisión a la secretaria.	OGSU	Director OGSU	0.5
055	Remitir Oficio con el informe de evaluación del PATOAA hasta la primera quincena de enero.	OGSU	Secretaría	0.5
056	Recibir Oficio con el informe de evaluación del PATOAA.	Archivo General de la Nación	Jefe Institucional	0.5
Fin del procedimiento				
Tiempo de Trámite:				
251 horas por tramite.				
Documentos que se generan:				
1) Plan Anual de Trabajo del Órgano de Administración de Archivos. 2) Resolución Ministerial 3) Informes de: OGPP, OGAJ 4) Informe de Evaluación del Plan Anual de Trabajo del Órgano de Administración de Archivos.				
Proceso relacionado:				
P.01 Gestión documental y de atención al usuario				

Fuente: Elaboración propia

Anexo N°09: Ficha de Técnica - Solicitud de documentación al archivo central

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO				
Código: P.01.05		Versión: V1.0		
Nombre del procedimiento: Solicitud de documentación al archivo central				
Objetivo:				
Atender oportunamente los requerimientos de documentos que obren en el Archivo Central de forma clara, sencilla y completa a los responsables designados de las áreas usuarias del Ministerio, teniendo como base las normas, directivas y lineamientos establecidos.				
Alcance del procedimiento:				
Sera utilizado por el personal ubicado en el Archivo Central que se encuentre directamente relacionado con el proceso de atención a los requerimiento por parte del área usuaria.				
Base normativa:				
1) Directiva N°001-2016-EF/45.02 " Disposiciones que Regulan los Lineamientos del Sistema Institucional de Archivo del Ministerio de Economía y Finanzas ". 2) Resolución Ministerial N°634-2012-EF-/41 que aprueba el Manual para la Elaboración de Comunicaciones Escritas en el Ministerio de Economía y Finanzas . 3) Manual del Sistema de Trámite Documentario STD, que se encuentra en línea en el mismo sistema . 4) Ley N°25323, Ley del Sistema Nacional de Archivo . 5) Ley N°27806 , Ley de Transparencia y Acceso a la información Pública -Registro de Responsables para Solicitar Documentos del Archivo Central . 6) Resolución Jefatura N°073-85-AGN/J " Normas Generales del Sistema Nacional de Archivos para el Sector Público Nacional " . 7) DL 19414 , Ley de Defensa de Conservación e Incremento del Patrimonio Documental de la Nación .				
Siglas y definiciones:				
1) STD: Sistema de Trámite documentario 2) OGSU: Oficina General de Servicios al Usuario 3) OGDAL: Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario				
Requisitos para iniciar el procedimiento:				
Descripción del requisito		Fuente		
1) Inventario de transferencia de documentos		Unidades Orgánicas del Ministerio		
Actividades				
N°	Descripción de la actividad	Unidad de organización	Responsable	Tiempo (horas)
001	Presentar solicitud en forma virtual a través del correo electrónico o memorándum del área solicitante en físico dirigido al Director de la OGDAL.	ORGANOS DEL MEF	Usuario	1
002	Verificar si la solicitud contiene los datos correctos como número de memorando, año de la transferencia, tipo de documento mediante el inventario de las series que custodia el Archivo Central	OGSU / OGDAL / ARCHIVO CENTRAL	Asistente en Procesos Archivísticos	1
2.1	Si los datos proporcionados son escasos para la búsqueda de la documentación, se procede a coordinar vía teléfono con la persona que envió la solicitud. Ir al paso N°003, "Rechazar e informar al usuario".			
2.2	Si los datos proporcionados son correctos y suficientes, se procede a ubicar físicamente los documentos por medio de los inventarios en Excel. Ir al paso N°004, "Proceder a realizar la ubicación".			
003	Rechazar e informar al usuario que proporcione mayores datos para la búsqueda de los mismos. IR AL PASO 1, "PRESENTAR SOLICITUD EN FORMA VIRTUAL".	OGSU / OGDAL / ARCHIVO CENTRAL	Asistente en Procesos Archivísticos	-
004	Proceder a realizar la ubicación mediante los inventarios de transferencia de la Unidad Orgánica a la cual pertenece la documentación.	OGSU / OGDAL / ARCHIVO CENTRAL	Asistente en Procesos Archivísticos	8
4.1	Si ha sido transferida la documentación al Archivo Central, proporcionar al Técnico en Archivo II la ubicación topográfica de los documentos solicitados. Ir al paso N°006 "Proceder a realizar la ubicación".			
4.2	Si no ha sido transferida la documentación al Archivo Central. Ir al paso N°005 "Emitir respuesta al usuario solicitante".			
005	Emitir respuesta al usuario solicitante, a fin de informar que la documentación solicitada no ha sido transferida al Archivo Central, por lo cual no se encuentra en custodia. Fin del proceso	OGSU / OGDAL / ARCHIVO CENTRAL	Asistente en Procesos Archivísticos	-
006	Proceder a realizar la ubicación de la documentación solicitada.	OGSU / OGDAL / ARCHIVO CENTRAL	Asistente en Procesos Archivísticos	24
007	Desarchivar el documento colocándole un sello con los datos de número de caja, paquete, estante, lado, n° de balda, n° de posición.	OGSU / OGDAL / ARCHIVO CENTRAL	Asistente en Procesos Archivísticos	2
008	Elaborar una papeleta de servicio para la posterior firma del solicitante.	OGSU / OGDAL / ARCHIVO CENTRAL	Asistente en Procesos Archivísticos	1
8.1	En el caso que soliciten expedientes pensionarios y/o legajos personales, ir al paso N°009. "Elaborar una papeleta de servicio".			
8.2	En el caso que no sean expedientes pensionarios y/o legajos personales, ir al paso N°010. "Comunicar vía correo electrónico".			
009	Elaborar una papeleta de servicio y llevarlo a la Sede Central para su atención. IR AL PASO 14 "Firmar papeleta de servicio y llevar la documentación".	OGSU / OGDAL / ARCHIVO CENTRAL	Asistente en Procesos Archivísticos	-
010	Comunicar vía correo electrónico o teléfono al usuario solicitante que el documento se encuentra a disposición para ser recogido en el Archivo Central.	OGSU / OGDAL / ARCHIVO CENTRAL	Asistente en Procesos Archivísticos	1
10.1	En el caso de los escaneos, ir al paso N°011. "Enviar por correo electrónico la documentación solicitada".			
10.2	En caso de las copias autenticadas, ir al paso N°012. "Autenticar las copias simples".			
10.3	En caso sean prestamos o Fotocopias, ir al paso N°013. "Entregar la documentación al usuario".			

011	Enviar por correo electrónico la documentación solicitada. IR AL PASO 16 "ARCHIVAR LA DOCUMENTACIÓN".	OGSU / OGDAU / ARCHIVO CENTRAL	Asistente en Procesos Archivísticos	1
012	Autenticar las copias simples con la Fedataria asignada a la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario. Ir al paso N° 017 "Archivar la documentación prestada en su respectiva caja."	OGSU / OGDAU / ARCHIVO CENTRAL	Asistente en Procesos Archivísticos	3
013	Entregar la documentación al usuario quien revisará que todo este correcto y papeleta de servicio.	OGSU / OGDAU / ARCHIVO CENTRAL	Asistente en Procesos Archivísticos	2
014	Firmar papeleta de servicio y llevar la documentación.	UNIDADES ORGÁNICAS	Usuario	1
015	Devolver los documentos prestados y entregar la papeleta de servicio.	UNIDADES ORGÁNICAS	Usuario	1
016	Recibir los documentos entregados en calidad de préstamo previa firma en el campo de devolución de documentos contenida en la Papeleta de Servicio.	OGSU / OGDAU / ARCHIVO CENTRAL	Asistente en Procesos Archivísticos	1
017	Archivar la documentación prestada en su respectiva caja.	OGSU / OGDAU / ARCHIVO CENTRAL	Asistente en Procesos Archivísticos	2
Fin del procedimiento				
Tiempo de Trámite:				
Tiempo promedio de 50 horas por tramite.				
Documentos que se generan:				
1) Papeleta de servicio				
Proceso relacionado:				
P.01 Gestión documental y de atención al usuario				

Fuente: Elaboración propia

Anexo N°10: Ficha de Técnica - Traslado Documental al Repositorio Central

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO				
Código: P.01.06			Versión: V1.0	
Nombre del procedimiento: Traslado Documental al Repositorio Central				
Objetivo:				
El proceso consiste en la realización de visitas a los Órganos y unidades orgánicas a fin de identificar aquellas que necesiten realizar transferencia de documentos al Archivo Central. Con la información recabada, se elabora el cronograma anual de transferencias.				
Alcance del procedimiento:				
Sera utilizado por el personal ubicado en el Archivo Central que se encuentre directamente relacionado con el proceso de transferencia documental que abarca desde la elaboración del cronograma hasta la actualización del inventario de documentos en el Archivo Central				
Base normativa:				
1) Directiva N°001-2016-EF/45.02 "Disposiciones que Regulan los Lineamientos del Sistema Institucional de Archivo del Ministerio de Economía y Finanzas" 2) Directiva N° 005/86-AGN-DGAI, "Normas para la transferencia de documentos en los archivos del Sector Público Nacional". 3) Resolución Jefatural N° 073-85-AGN/J "Normas Generales del Sistema Nacional de Archivos para el Sector Público Nacional". 4) Resolución Ministerial N° 047-2017-EF/45 que aprueba el "Plan Anual de Trabajo del Órgano de Administración de Archivos del Ministerio de Economía y Finanzas". 5) Resolución Ministerial N° 634-2012-EF/41 que aprueba el "Manual para la Elaboración de Comunicaciones Escritas en el Ministerio de Economía y Finanzas". 6) Ley 25323, Ley del Sistema Nacional de Archivo.				
Siglas y definiciones:				
1) STD: Sistema de Trámite documentario 2) OGSU: Oficina General de Servicios al Usuario 3) OGDAU: Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario				
Requisitos para iniciar el procedimiento:				
Descripción del requisito		Fuente		
1) Inventario de transferencia de documentos de las Unidades Orgánicas del Ministerio		Órganos y Unidades Orgánicas del MEF		
Actividades				
N°	Descripción de la actividad	Unidad de organización	Responsable	Tiempo (horas)
001	Visitar a los Órganos y Unidades Orgánicas a fin de identificar aquellas que necesiten realizar transferencia de documentos al Archivo Central.	OGSU / OGDAU	Técnico en Archivo	240
002	Elaborar cronograma anual de transferencias de documentos al Archivo Central del MEF, de los Órganos y/o Unidades Orgánicas que necesiten realizar transferencia de documentos.	OGSU / OGDAU	Técnico en Archivo	40
003	Revisar el cronograma anual de transferencias de documentos al Archivo Central del MEF.	OGSU / OGDAU	Especialista en Archivo	8
3.1	Si el cronograma no cumple con las necesidades de transferencias de los Órganos y Unidades Orgánicas, ir al paso N°003 "Rechazar y comunicar al Técnico de Archivo".			
3.2	Si el cronograma cumple con los requisitos, ir al paso N°004 "Aceptar y derivar el documento al Director de la OGDAU para su tramitación".			
003	Rechazar y comunicar al Técnico de Archivo que deberá proceder con la subsanación dentro de las 48 horas. Ir al paso N°002 "Elaborar cronograma anual de transferencias".	OGSU / OGDAU	Especialista en Archivo	-
004	Aceptar y derivar el documento al Director de la OGDAU para su tramitación.	OGSU / OGDAU	Especialista en Archivo	3
005	Recibir cronograma anual de transferencias, tomar conocimiento y derivar al Director General	OGSU / OGDAU	Director de Línea	3
006	Recibir cronograma anual de transferencias tomar conocimiento, firmar y derivar al Director de Línea para su derivación a las áreas usuarias	OGSU	Director General	3
007	Elaborar y remitir memorando circular a los Órganos y/o Unidades orgánicas, adjuntando el cronograma anual de transferencias de documentos al Archivo Central del MEF. Entregar a secretaria para su derivación.	OGSU / OGDAU	Director de Línea	3
008	Derivar memorando y cronograma anual de transferencias mediante STD y físico a los Órganos y/o Unidades orgánicas correspondientes.	OGSU	Secretaría	3
009	Recibir y entregar memorando y cronograma a los Órganos y/o Unidades orgánicas correspondientes.	OGSU	Oficinista	3
010	Recibir memorando circular y cronograma anual de transferencias para la remisión al Director General	ÓRGANOS Y/O UNIDADES ORGÁNICAS	Secretaría	1
011	Recibir y derivar el memorando circular y cronograma anual de transferencias al Encargado de su Archivo de Gestión o Periférico.	ÓRGANOS Y/O UNIDADES ORGÁNICAS	Director	1

012	Recibir memorando circular y cronograma anual de transferencias y coordinar asesoramiento mediante correo electrónico al Apoyo Administrativo II de la OGDau para la identificación y preparación de sus series documentales a transferir.	ÓRGANOS Y/O UNIDADES ORGÁNICAS	Encargado de Archivo de Gestión Periférico	3
013	Recibir comunicación del Encargado de Archivo y asesorar en la identificación y preparación de las series documentales a transferir al Archivo Central.	OGSU / OGDau	Especialista en Archivo	2
014	Preparar los documentos a ser transferidos al Archivo Central.	ÓRGANOS Y/O UNIDADES ORGÁNICAS	Encargado de Archivo de Gestión Periférico	40
015	Agrupar la documentación en series documentales e instalar la documentación en paquetes con una descripción específica del contenido en el formulario N° 01 "Etiqueta de paquete"	ÓRGANOS Y/O UNIDADES ORGÁNICAS	Encargado de Archivo de Gestión Periférico	10
016	Elaborar los inventarios de transferencia de documentos (formulario N° 02 "Inventario Esquemático"), donde indica las series documentales, la cantidad de cajas y paquetes de cada serie documental, la cantidad total y las fechas extremas.	ÓRGANOS Y/O UNIDADES ORGÁNICAS	Encargado de Archivo de Gestión Periférico	2
017	Elaborar los inventarios de transferencia de documentos (Formulario N° 03 "Inventario de Registro").	ÓRGANOS Y/O UNIDADES ORGÁNICAS	Encargado de Archivo de Gestión Periférico	2
018	Firmar los formularios N° 02 y N° 03 y enviar al Director General	ÓRGANOS Y/O UNIDADES ORGÁNICAS	Encargado de Archivo de Gestión Periférico	0.5
019	Recibir formularios del Encargado de Archivo, firmar el formulario N° 02, visar todos los folios del formulario N° 03 y devolver al Encargado de Archivo.	ÓRGANOS Y/O UNIDADES ORGÁNICAS	Director	1
020	Recibir del Director los formularios firmados y elaborar informe técnico de la transferencia de documentos.	ÓRGANOS Y/O UNIDADES ORGÁNICAS	Encargado de Archivo de Gestión Periférico	0.5
021	Enviar informe técnico al director para la tramitación del requerimiento de transferencia de documentación.	ÓRGANOS Y/O UNIDADES ORGÁNICAS	Encargado de Archivo de Gestión Periférico	8
022	Recibir informe técnico y tramitar ante la OGSU el requerimiento de transferencia de su documentación, según lo programado en el cronograma de transferencias, con la siguiente información: - Inventarios de la transferencia - Inventarios de registro en versión digital, las cuales se deben enviar por correo electrónico. - Formatos de etiquetas de cajas, las cuales se deben enviar por correo electrónico.	ÓRGANOS Y/O UNIDADES ORGÁNICAS	Director	5
023	Recibir inventarios de transferencia y llevarlos a la secretaría de la OGSU.	ÓRGANOS Y/O UNIDADES ORGÁNICAS	Asistente Administrativo	0.5
024	Recibir inventarios de transferencia, firmar cargo y entregarlos al Director de Programa Sectorial IV.	OGSU	Secretaría	0.5
025	Recibir requerimientos de los Órganos y/o Unidades orgánicas en físico y correo electrónico y derivar el expediente de transferencia a la OGDau.	OGSU	Director General	1
026	Recibir documentos del Director de Programa Sectorial IV y remitir el expediente de transferencia al Archivo Central para su revisión según las coordinaciones realizadas.	OGSU / OGDau	Director de Línea	3
027	Recibir y designar el expediente de transferencia de documentos para su revisión a un Técnico de Archivo.	OGSU / OGDau	Especialista en Archivo	1
028	Recibir y revisar el expediente de transferencia de documentos, si está completo, si cumple con la adecuada organización de los documentos y si se encuentra foliado.	OGSU / OGDau	Técnico en Archivo	24
28.1	Si es conforme, ir al paso N°035, "VERIFICAR EL CONTENIDO DE LAS UNIDADES DE CONSERVACIÓN".			
28.2	Si no es conforme: i) En caso cuente con pocas observaciones: Indicar y coordinar observaciones por correo electrónico para su corrección a las Unidades Orgánicas e IR AL PASO 016, "ELABORAR LOS INVENTARIOS DE TRANSFERENCIA DE DOCUMENTOS". ii) En caso de tener inexactitud en los inventarios: ir al paso N° 029 "ELABORAR INFORME TÉCNICO"			
029	Elaborar informe técnico, indicando las observaciones en los inventarios.	OGSU / OGDau	Técnico en Archivo	-
030	Recibir informe técnico, elaborar y derivar nota a Dirección General	OGSU / OGDau	Director de Línea	-
031	Derivar nota mediante STD y físico a la Dirección General	OGSU	Secretaría	-
032	Recibir nota, elaborar memo y derivar a unidad orgánica.	OGSU	Director General	-
033	Derivar memorando mediante STD y físico a los Órganos y/o Unidades orgánicas correspondientes.	OGSU	Secretaría	-
034	Entregar documentos a unidad orgánica, ir al paso N° 14: "Preparar los documentos a ser transferidos al Archivo Central"	OGSU	Oficinista	-
035	Verificar el contenido de las unidades de conservación y confrontar con los inventarios recibidos lo siguiente: - Que las unidades de conservación coincidan con los inventarios recibidos. - Que la documentación transferida coincida con lo descrito en la etiqueta de paquete y/o caja - Que la documentación este debidamente foliada y no presenta errores de foliación.	OGSU / OGDau	Técnico en Archivo	24

35.1	Si es conforme, ir al paso N°046, "Elaborar informe de conformidad a la transferencia"			
35.2	Si no es conforme, ir al paso N° 036, "Devolver documentos y elaborar informe de observación".			
036	Devolver documentos y elaborar informe de observación a la transferencia de documentos realizada para la subsanaciones de las incongruencias.	OGSU / OGDAU	Técnico en Archivo	-
037	Derivar al Apoyo Administrativo II el Informe de observación para las subsanaciones de las incongruencias encontradas.	OGSU / OGDAU	Técnico en Archivo	-
038	Recibir y derivar Informe de observación y preparar proyecto de respuesta a la Dirección General.	OGSU / OGDAU	Especialista en Archivo	-
039	Recibir y derivar Informe de observación y proyecto de respuesta a los Órganos y/o Unidades orgánicas correspondientes.	OGSU / OGDAU	Director de Línea	-
040	Recibir y derivar Informe de observación a los Órganos y/o Unidades orgánicas correspondientes para su conocimiento y archivo.	OGSU	Director General	-
041	Derivar Informe de observación mediante STD y físico a los Órganos y/o Unidades orgánicas correspondientes.	OGSU	Secretaría	-
042	Recibir y entregar Informe de observación a los Órganos y/o Unidades orgánicas correspondientes.	OGSU	Oficinista	-
043	Recibir Informe de observación para la remisión al Director General.	ÓRGANOS Y/O UNIDADES ORGÁNICAS	Secretaría	-
044	Recibir y derivar al encargado del Archivo de gestión o periférico el Informe de observación para las subsanaciones de las incongruencias encontradas	ÓRGANOS Y/O UNIDADES ORGÁNICAS	Director	-
045	Recibir y realizar la subsanación de los errores detectados por el personal del Archivo Central. Devolver los documentos para su revisión, ir al paso N°016, "Elaborar los inventarios de transferencia".	ÓRGANOS Y/O UNIDADES ORGÁNICAS	Encargado de Archivo de Gestión Periférico	-
046	Elaborar informe de conformidad a la transferencia de documentos al Archivo Central", realizada por el Área usuaria.	OGSU / OGDAU	Técnico en Archivo	3
047	Derivar el Informe de Conformidad al Apoyo Administrativo II para su tramitación.	OGSU / OGDAU	Técnico en Archivo	0.5
048	Recibir y derivar informe de conformidad y preparar proyecto de respuesta a la Dirección General.	OGSU / OGDAU	Especialista en Archivo	2
049	Recibir y derivar informe de conformidad y proyecto de respuesta Órganos y/o Unidades orgánicas correspondientes.	OGSU / OGDAU	Director de Línea	1
050	Recibir y derivar informe de conformidad Órganos y/o Unidades orgánicas correspondientes para su conocimiento y archivo.	OGSU	Director General	1
051	Derivar Informe de conformidad mediante STD y físico a los Órganos y/o Unidades orgánicas correspondientes.	OGSU	Secretaría	0.5
052	Recibir y entregar Informe de conformidad a los Órganos y/o Unidades orgánicas correspondientes.	OGSU	Oficinista	3
053	Recibir Informe de conformidad para la remisión al Director General	ÓRGANOS Y/O UNIDADES ORGÁNICAS	Secretaría	0.5
054	Disponer el archivo del expediente de transferencia. Ir a Fin de proceso	ÓRGANOS Y/O UNIDADES ORGÁNICAS	Director General	1
055	Asignar a las cajas transferidas la numeración correlativa del Archivo Central	OGSU / OGDAU	Técnico en Archivo	2
056	Instalar las cajas en el repositorio del Archivo Central	OGSU / OGDAU	Técnico en Archivo	20
057	Actualizar el registro de existencias y de ubicación topográfica del Archivo Central, quedando la documentación lista para ser consultada.	OGSU / OGDAU	Técnico en Archivo	5
Fin del procedimiento				
Tiempo de Trámite:				
480 horas hábiles por trámite				
Documentos que se generan:				
Conformidades de transferencia documental				
Proceso relacionado:				
P.01 Gestión documental y de atención al usuario				

Fuente: Elaboración propia

Anexo N°11: Ficha de Técnica - Supervisión y asistencia técnica documental

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO				
Código: P.01.07			Versión: V1.0	
Nombre del procedimiento: Supervisión y asistencia técnica documental				
Objetivo:				
Este proceso consiste en verificar y evaluar la correcta aplicación y cumplimiento de las normas y demás disposiciones archivísticas, emitidas por el Órgano de Administración de Archivos y el Archivo General de la Nación, en los archivos que conforman el Sistema de Archivo del MEF. Lo cual contribuye a mejorar la organización y funcionamiento de los archivos de los órganos y unidades orgánicas a partir de la identificación de sus necesidades con el objetivo brindarles el asesoramiento respectivo y las recomendaciones a implementar, las mismas que serán verificadas en su implementación.				
Alcance del procedimiento:				
Sera utilizado por el personal ubicado en el Archivo Central, cuyas actividades se relacionen directamente con el proceso de asistir técnicamente a las oficinas.				
Base normativa:				
1) Directiva N° 001-2016-EF/45.02 "Disposiciones que Regulan los Lineamientos del sistema Institucional de Archivo del Ministerio de Economía y Finanzas". 2) Resolución Ministerial N° 634-2012-EF/41 - Manual para la elaboración de comunicaciones escritas en el Ministerio de Economía y Finanzas. 3) Resolución Jefatural N° 073-85-AGN/J "Normas Generales del Sistema Nacional de Archivos para el Sector Público Nacional". 4) Ley 25323, Ley del Sistema Nacional de Archivo. 5) DL 19414, Ley de Defensa de Conservación e Incremento del Patrimonio Documental de la Nación.				
Siglas y definiciones:				
1) STD: Sistema de Trámite documentario 2) OGSU: Oficina General de Servicios al Usuario 3) OGDAU: Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario 4) CONECTAMEF: Centros de servicio de atención al usuario del MEF a nivel nacional 5) OGA: Oficina General de Administración				
Requisitos para iniciar el procedimiento:				
Descripción del requisito		Fuente		
1) Solicitudes de las unidades orgánicas para que se le brinde asistencia técnica personalizada.		Órganos y Unidades Orgánicas del Mef		
Actividades				
N°	Descripción de la actividad	Unidad de organización	Responsable	Tiempo (horas)
001	Elaborar un cronograma donde establecer los archivos de los órganos y unidades orgánicas que serán supervisados.	OGSU / OGDAU / ARCHIVO CENTRAL	Archivero	8
002	Remitir, por el STD, mediante informe el cronograma al Director de Línea.	OGSU / OGDAU / ARCHIVO CENTRAL	Archivero	1
003	Recibir, evaluar y validar el cronograma de visitas de supervisión y asistencia técnica a los órganos y unidades orgánicas del MEF.	OGSU / OGDAU	Director	2
3.1	De estar conforme, ir al paso N° 004. "Elaborar nota dirigida al Director de la OGSU".			
3.2	De no estar conforme, devolver con observaciones al Archivero, ir al paso N°001. "Elaborar un cronograma donde establecer los archivos de los órganos".			
004	Elaborar nota dirigida al Director General de la OGSU, dando a conocer el cronograma establecido para los órganos del MEF a fin de ser notificados.	OGSU / OGDAU	Director General	1
005	Recibir nota y revisar, se puede dar supervisiones en las siguientes modalidades	OGSU	Director	1
5.1	Si la supervisión se realizará a los archivos de los centros de servicio de atención al usuario del MEF a nivel nacional (CONECTAMEF). Ir al paso N° 006 "Elaborar memorando a la Oficina General de Administración".			
5.2	Si la supervisión se realizará a los archivos de los órganos y/o unidades orgánicas del MEF en la Sede Central. Ir al paso N°011. "Comunicar mediante Memorando a los órganos correspondientes".			
006	Remitir memorando a la Oficina General de Administración solicitando la gestión de pasaje y viáticos para la comisión de servicios.	OGSU	Director General	2
007	Recabar memorando dirigido a la OGA, ingresar en el STD y entregar al Apoyo Administrativo para su derivación.	OGSU	Secretaria	1
008	Recibir y entregar memorando a la Asistente en Serv. Adm II de OGA, para que gestione los viáticos.	OGSU	Apoyo Administrativo	2
009	Recibir respuesta de OGA a través de correo electrónico y remitir al Director de la OGDAU	OGSU	Director General	8
010	Tomar conocimiento, encargar al Archivero en organización documental la coordinación con el personal asignado, ir al paso N° 021 "Coordinar con el personal".	OGSU / OGDAU	Director	1

011	Comunicar mediante Memorando a los órganos correspondientes a fin de notificar la supervisión y asistencia técnica, solicitando se designe a los encargados de atender al personal de archivo.	OGSU	Director	2
012	Recabar memorando dirigido a las Dependencias del MEF, ingresar en el STD y entregar al Apoyo Administrativo para su derivación.	OGSU	Secretaría	2
013	Recibir y entregar memorando dirigido a las distintas Dependencias del MEF.	OGSU	Apoyo Administrativo	5
014	Recibir memorando y entregar al Director General.	ÓRGANOS DEL MEF	Secretaría	1
015	Recibir memorando, asignar personas y comunicar a la OGSU mediante memorando.	ÓRGANOS DEL MEF	Director General	2
016	Recabar memorando, registrar en el STD y entregar al Oficinista para su derivación.	ÓRGANOS DEL MEF	Secretaría	1
017	Recibir y entregar memorando dirigido a la OGSU.	ÓRGANOS DEL MEF	Oficinista	1
018	Recibir memorando, firmar cargo y entregar al Director General	OGSU	Secretaría	1
019	Recibir memorando, firmar cargo y entregar al Director de la OGDAU	OGSU	Director General	1
020	Tomar conocimiento, encargar al Archivero en organización documental la coordinación con el personal asignado por las Dependencias del MEF.	OGSU / OGDAU	Director	2
021	Coordinar con el personal designado del órgano o unidad orgánica que será supervisada a fin de establecer los horarios y actividades a desarrollar en la visita de supervisión y asistencia técnica.	OGSU / OGDAU / ARCHIVO CENTRAL	Archivero	3
022	Supervisar el archivo según los lineamientos otorgados por el Archivo Central y el Archivo General de la Nación.	OGSU / OGDAU / ARCHIVO CENTRAL	Técnico en Archivo	16
023	Detectar las incidencias de la supervisión.	OGSU / OGDAU / ARCHIVO CENTRAL	Técnico en Archivo	3
024	Elaborar el informe técnico respectivo en el cual se incluye un diagnóstico situacional y las recomendaciones a implementar	OGSU / OGDAU / ARCHIVO CENTRAL	Archivero	5
025	Recibir, evaluar el informe técnico.	OGSU / OGDAU	Director	3
25.1	De estar conforme, ir al paso N° 026. "Elaborar nota dirigida al Director General".			
25.2	De no estar conforme, devolver con observaciones al Archivero, ir al paso N° 024. "Elaborar el informe técnico respectivo".			
026	Elaborar nota dirigida al Director General de la OGSU a fin de notificar al órgano correspondiente.	OGSU / OGDAU	Director	1
027	Recibir nota y notificar mediante memorando al órgano correspondiente sobre las incidencias presentadas y recomendaciones a fin que sean implementadas.	OGSU	Director General	1
028	Recabar memorando dirigido al órgano correspondiente, ingresar en el STD y entregar al Apoyo Administrativo para su derivación.	OGSU	SECRETARIA	1
029	Recibir y entregar memorando dirigido al órgano correspondiente.	OGSU	Apoyo Administrativo	2
030	Recibir memorando, firmar cargo y entregar al Director General.	UNIDAD ORGÁNICA SUPERVISADA	Secretaría	1
031	Recibir memorando y notificar a la unidad orgánica a fin de realizar la implementación de las recomendaciones.	UNIDAD ORGÁNICA SUPERVISADA	Director General	2
Fin del procedimiento				
Tiempo de Trámite:				
83 horas hábiles por trámite				
Documentos que se generan:				
1) Memorando circular sobre cronograma de visitas a las unidades orgánicas para verificar y evaluar la correcta aplicación y cumplimiento de las normas y demás disposiciones archivísticas. 2) Informe Técnico de supervisión y asistencia técnica a las unidades orgánicas.				
Proceso relacionado:				
P.01 Gestión documental y de atención al usuario				

Fuente: Elaboración propia

Anexo N°12: Ficha de Técnica - Gestión de Caja Chica

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO				
Código: P.01.08			Versión: V1.0	
Nombre del procedimiento: Gestión de Caja Chica				
Objetivo:				
Este proceso consiste en brindar el soporte administrativo y control de los fondos de Caja Chica en el MEF.				
Alcance del procedimiento:				
Este procedimiento será utilizado por el personal que desarrolla labores administrativas que se relacionan con el proceso de gestión de Caja Chica, que abarca desde la solicitud de gasto hasta la rendición y el reembolso.				
Base normativa:				
1) Directiva N° 001-2016-EF/45.02 " Disposiciones que regulan el trámite documentario en el ministerio de economía y finanzas ". 2) Resolución de Superintendencia N° 007-99-SUNAT , que aprueba el Reglamento de comprobantes de pago . 3) R.M 634-2012-EF/41 "Manual para la Elaboración de Comunicaciones Escritas en el MEF ". 4) Directiva 003-2016-EF/43.01 " Disposiciones para la administración de la caja chica en la unidad ejecutora 001 " . 5) Resolución Directoral N° 037-2017-EF-43.06 que modifica la Directiva N° 003-2016-EF/43.01 " Disposiciones para la administración de la caja chica en la unidad ejecutora 001"				
Siglas y definiciones:				
1) STD: Sistema de Trámite documentario 2) OGSU: Oficina General de Servicios al Usuario 3) OGD AU: Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario 4) CONECTAMEF: Centros de servicio de atención al usuario del MEF a nivel nacional 5) OGA: Oficina General de Administración 6) OGC: Oficina de Gestión de los CONECTAMEF 7) SIGA: Sistema Integrado de Gestión Administrativa				
Requisitos para iniciar el procedimiento:				
Descripción del requisito			Fuente	
1) Solicitudes de uso de caja chica				
Actividades				
N°	Descripción de la actividad	Unidad de organización	Responsable	Tiempo (horas)
001	Recepcionar memorandos con solicitudes de uso de Caja Chica, numerar y derivar al Responsable	OGSU/OGC	Secretaría de OGC	2
002	Recibir solicitudes para el uso de la Caja Chica y evaluar	OGSU /OGC	Responsable de Caja Chica	2
2.1	Si procede el uso de recursos. Ir al paso N° 003 "Usar Recursos."			
2.2	Si no procede el uso de recurso. Finalizar proceso			
003	Usar Recursos.	OGSU /OGC	Responsable de Caja Chica	Aleatorio
3.1	Si es pago, se da cuando el Responsable de Caja Chica contrata un servicio o realiza la compra de un bien . Ir al paso N°004 "Verificar la correcta emisión de los comprobantes"			
3.2	Si es reembolso , dicha modalidad se realiza cuando ya fue realizado el gasto o nombre del ministerio con recursos propios de los funcionarios y estos deben ser reembolsados , previa verificación de la planilla de movilidad " Ir al paso N°004 "Verificar la correcta emisión de los comprobantes"			
3.3	Si es recibo provisional , se realiza cuando el Responsable de Caja Chica asigna recursos a un colaborador del área para el cumplimiento de actividades que por su naturaleza no pueden ser canceladas de manera inmediata , la asignación de recursos por este medio se debe realizar con el Formato N° 4 detallado en la Directiva N° 003-2016-EF/43.01. Ir al paso N°004 "Verificar la correcta emisión de los comprobantes"			
004	Verificar la correcta emisión de los comprobantes de pago y/o la correcta emisión de la Planilla de Movilidad, según lo señala el literal del numeral 6.2.1 y el numeral 6.3.3.1 de la Directiva N° 003-2016-EF/43.01.	OGSU /OGC	Responsable de Caja Chica	5

005	Revisar los comprobantes y /o planillas ,y visarlos	OGSU /OGC	Responsable de Caja Chica	3
006	Visar comprobantes de pago	OGSU /OGC	Gestor de Centro	3
007	Consignar el sello de pagado y colocar el comprobante en una hoja A4 con su respectiva glosa.	OGSU /OGC	Asistente de Gestión de Servicios	2
008	Revisar los comprobantes de pago y/o planillas de movilidad , se debe realizar el registro de los gastos incurridos en el Aplicativo SIGA, conforme son pagados.	OGSU /OGC	Responsable de Caja Chica	3
009	Imprimir el Formato de Rendición de Caja Chica generado por el aplicativo SIGA.	OGSU /OGC	Responsable de Caja Chica	1
9.1	Si caja chica es de los CONECTAMEF. Ir al paso N° 011 "Elaborar Informe del CONECTAMEF dirigido al Director de la OGC"			
9.2	Si caja chica es de la OGSU " Ir al paso N° 010 "Elaborar proyecto de Memorando "			
010	Elaborar proyecto de Memorando con código 45.01 dirigido a la OGA y derivar el mismo al despacho de la OGSU . Ir al paso N°023 "Recibir los documentos remitidos"	OGSU /OGC	Responsable de Caja Chica	-
011	Elaborar Informe del CONECTAMEF dirigido al Director de la OGC , mediante el cual corre traslado de la rendición de Caja Chica	OGSU /OGC	Responsable de Caja Chica	3
012	Revisar el proyecto de informe y firma el mismo , entrega el informe de traslado al Asistente de Gestión de Servicios	OGSU/OGC	Gestor de Centro	2
013	Crear Hoja de Ruta Interna y remite el documento al Director de la OGC en Lima , física y virtualmente.	OGSU/OGC	Asistente de Gestión de Servicios	2
014	Recibir el informe que traslada la rendición de caja chica y entrega la misma al Director de la OGC	OGSU/OGC	Secretaria de OGC	1
015	Asignar el documento al Especialista Administrativo encargado de la revisión de rendición de cajas chicas de los CONECTAMEF y entrega documento a la secretaria de la OGC	OGSU/OGC	Director de OGC	1
016	Derivar física y virtualmente el documento al Especialista Administrativo	OGSU/OGC	Secretaria de OGC	2
017	Recibir la rendición de caja chica y verifica la conformidad de la misma , según lo señalado en la Directiva N° 003-2016-EF/43.01.	OGSU/OGC	Especialista Administrativo	2
14.1	Si el documento es conforme. Ir al paso N°019 "Elaborar proyecto de Informe con código 45.04 dirigido a la OGSU"			
14.2	Si el documento presenta observaciones, coordina con el Responsable de caja chica en el CONECTAMEF " ir al paso N°018 "Subsanar las observaciones encontradas "			
018	Subsanar las observaciones encontradas	OGSU/OGC	Responsable de Caja Chica	-
019	Elaborar proyecto de Informe con código 45.04 dirigido a la OGSU y proyecto de Memorando con código 45.01 dirigido a la OGA	OGSU/OGC	Especialista Administrativo	3
020	Recibir los proyecto de Informe y Memorando y remite los mismos al director para la firma del informe y V°B° del proyecto memorando	OGSU/OGC	Secretaria	1
021	Revisar , firma y visa los documentos , según corresponda , remite los documentos firmados a la secretaria	OGSU/OGC	Director de OGC	2
022	Numerar el Informe según lo indicado en el Manual del STD y deriva el documento , física y virtualmente a la OGSU	OGSU/OGC	Secretario	1
023	Recibir los documentos remitidos y los traslada al director para la firma de los mismos	OGSU	Secretario	1
024	Revisar , firma y visa los documentos , según corresponda , remite los documentos firmados a la secretaria	OGSU	Director de OGSU	2
025	Numerar el Memorando según lo indicado en el Manual del STD y deriva el documento , física y virtualmente a la OGA	OGSU	Secretaria	1
026	Recibir memorando y entregar al Especialista Administrativo para revisión	OGA	Secretaria	1
027	Revisar documentación	OGA	Especialista Administrativo	3
028	Si es conforme, ir al paso N°031 "Recibir vía correo electrónico"			
029	Si no es conforme, ir al paso N°030 "Si hay observaciones a la rendición"			
030	Si hay observaciones a la rendición, subsanar las mismas y actualizar el memorando de ser necesario (Ir al paso N°019 "Elaborar proyecto de Informe")	OGSU/OGC	Responsable de Caja Chica o Especialista Administrativo	-
031	Recibir vía correo electrónico de la Oficina de Finanzas la confirmación de reembolso y evaluar	OGSU/OGC	Responsable de Caja Chica	2
24.1	Si es para responsable de caja chica en CONECTAMEF el correo contiene adjunto la imagen del voucher con el giro de transferencia bancaria . Ir al paso N°032 "Hacer efectivo el reembolso"			
24.2	Si es para responsable de caja chica en OGSU el correo contiene adjunto el aviso para recoger " IR AL PASO N° 32 "Hacer efectivo el reembolso"			

032	Hacer efectivo el reembolso	OGSU/OGC	Responsable de Caja Chica	3
Fin del procedimiento				
Tiempo de Trámite:				
54 horas hábiles por trámite				
Documentos que se generan:				
1) Informe a OGSU				
Proceso relacionado:				
P.02 Gestión de los CONECTAMEF				

Fuente: Elaboración propia

Anexo N°13: Ficha de Técnica - Gestión de Bienes y Servicios

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO				
Código: P.01.09			Versión: V1.0	
Nombre del procedimiento: Gestión de Bienes y Servicios				
Objetivo:				
Este proceso consiste en brindar el soporte administrativo en temas de Bienes y Servicios desde los Centro CONECTAMEF a nivel nacional.				
Alcance del procedimiento:				
El presente procedimiento será utilizado por el personal que labora en actividades relacionadas con el proceso de gestión de bienes y servicios, que abarca desde el requerimiento de bienes y servicios hasta el envío de la conformidad a la OGA.				
Base normativa:				
1) Ley N° 30225, Ley de Contrataciones del Estado 2) Decreto Supremo N° 056-2017-EF, que modifica el Reglamento de la Ley N° 30225				
Siglas y definiciones:				
1) STD: Sistema de Trámite documentario 2) OGSU: Oficina General de Servicios al Usuario 3) OGDau: Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario 4) CONECTAMEF: Centros de servicio de atención al usuario del MEF a nivel nacional 5) OGA: Oficina General de Administración 6) OGC: Oficina de Gestión de los CONECTAMEF 7) TDR: Términos de referencia				
Requisitos para iniciar el procedimiento:				
Descripción del requisito			Fuente	
-				
Actividades				
N°	Descripción de la actividad	Unidad de organización	Responsable	Tiempo (horas)
ACTIVIDADES NECESARIAS PARA REALIZAR UN PEDIDO DE COMPRA O SERVICIO				
001	Recibir informe o correo electrónico que contiene la descripción del bien o servicio, sustento del requerimiento y referencias de precios de mercado, preciso señalar que en el caso de los CONECTAMEF, dicha información debe ser canalizada a través del Gestor de Centro.	OGSU/OGC	Especialista Administrativo	2
002	Evaluar si el requerimiento enviado por el servidor público o el Gestor de Centro requiere de la aprobación del Director de Unidad Orgánica	OGSU/OGC	Especialista Administrativo	1
2.1	Si requiere aprobación, ir al paso N°003 "Envía vía correo electrónico el requerimiento"			
2.2	Si no requiere aprobación, ir al paso N°005 " Evaluar origen del pedido"			
003	Envía vía correo electrónico el requerimiento al Director correspondiente	OGSU/OGC	Especialista Administrativo	-
004	Evaluar pedido y responde vía correo electrónico al Profesional en Gestión Administrativa	OGSU/OGC	Director de OGC u OGSU	-
4.1	Si aprueba el requerimiento, ir al paso N°005 " Evaluar origen del pedido"			
4.2	Si no aprueba el requerimiento, Fin del proceso			
005	Evaluar origen del pedido	OGSU/OGC	Especialista Administrativo	0.5
5.1	Si el requerimiento es para OGDau, OGC u OGSU(Lima), ir al paso N°006 "Elaborar los Términos de Referencia o Especificaciones Técnicas"			
5.2	Si el requerimiento es para CONECTAMEF, ir al paso N°007 "Elaborar los Términos de Referencia o Especificaciones Técnicas"			
006	Elaborar los Términos de Referencia o Especificaciones Técnicas, en coordinación con el solicitante del bien o servicio y según el tipo de requerimiento identificado. (Ir al paso N°008)	OGSU/OGC	Especialista Administrativo	3
007	Elaborar los Términos de Referencia o Especificaciones Técnicas, en coordinación con el solicitante del bien o servicio y según el tipo de requerimiento identificado.	OGSU/OGC	Gestor de Centro	3

008	Remitir vía correo electrónico los TDR generados para continuar con el trámite correspondiente.	OGSU/OGC	Gestor de Centro	1
009	Generar pedido de servicio o compra según lo solicitado, para ello se debe ingresar al Aplicativo SIGA - Modulo Logístico, una vez impreso los formatos, se debe anexar los Términos de Referencia o Especificaciones Técnicas según corresponda y enviar Pedido de Servicio o Compra al Director de OGDau u OGC según corresponda.	OGSU/OGC	Especialista Administrativo	5
010	Recibir documento y entregarlo al Director de OGDau u OGC según corresponda.	OGSU/OGC	Secretaría (o)	1
011	Revisar los Términos de Referencia o Especificaciones Técnicas	OGSU/OGC	Director OGC	2
11.1	Si es conforme, aprueba los términos de referencia, ir al paso N°012 "Firmar el formato Pedido de Servicio"			
11.2	Si no es conforme, devolver al Especialista Administrativo, ir al paso N°006 "Elaborar los Términos de Referencia o Especificaciones Técnicas"			
012	Firmar el formato Pedido de Servicio o Compra (en la sección que le corresponde) y visa los Términos de Referencia o Especificaciones Técnicas	OGSU/OGC	Director OGC	8
013	Generar Hoja de Ruta al Pedido de Servicio o Compra y los remite al Director de la OGSU para la firma y viso de los mismos	OGSU/OGC	Secretaría (o)	1
014	Recibir el Pedido de Servicio o compra y los remite al Director de la OGSU para la firma y viso de los mismos	OGSU	Secretaría (o)	1
015	Revisar, firmar y visar el pedido de servicio o compra, según corresponda, remite los documentos firmados a la secretaria	OGSU	Director OGSU	2
016	Derivar el documento, física y virtualmente, al Director de la OGA	OGSU	Secretaria (o)	2
017	Realiza seguimiento con el área de Abastecimiento de la OGA, con la finalidad de confirmar la emisión de la orden de compra o de servicio	OGSU	Especialista Administrativo	5
Seguimiento y Conformidad de Bienes y Servicios				
018	Confirmar la emisión de la Orden de Servicio o de Compra, asimismo, el Especialista de Abastecimiento de la OGA notifica al proveedor, la emisión de la misma.	OGSU/OGC	Especialista Administrativo	3
18.1	Si es contratación de Servicios o Compra de Bienes en Lima, ir al paso N°020 "Coordinar con el proveedor la atención de la Orden de Servicio o Compra"			
18.2	Si es contratación de Servicios o Compra de Bienes en los CONECTAMEF, ir al paso N°019 "Remitir vía correo electrónico al Gestor de Centro"			
019	Remitir vía correo electrónico al Gestor de Centro, la confirmación de emisión de Orden de Servicio o Compra, a fin que este realice el seguimiento a la misma.	OGSU/OGC	Especialista Administrativo	2
020	Coordinar con el proveedor la atención de la Orden de Servicio o Compra: precisa los detalles requeridos, brinda las facilidades para el mejor desarrollo del servicio o entrega del producto, según lo señalado en los TDR o Especificaciones Técnica, y realiza el seguimiento de la atención hasta la total entrega del servicio o producto.	OGSU/OGC	Especialista Administrativo - Gestor de Centro	2
021	Recibir los documentos que sustentan el entregable realizado, el mismo que se presenta ante la mesa de partes de la sede central del Ministerio o a través de las diferentes mesas de partes a nivel nacional ubicadas en los diferentes CONECTAMEF.	OGSU/OGC	Especialista Administrativo - Gestor de Centro	3
022	Verificar la ejecución del entregable según los términos de referencia, o la entrega parcial o completa de los bienes, según las especificaciones técnicas, asimismo, verifica que la documentación adjuntada al entregable presentado en la paso N° 004, sea la correcta	OGSU/OGC	Especialista Administrativo - Gestor de Centro	Aleatorio
22.1	Si la verificación presenta observaciones, ir al paso N°023 "Realizar coordinaciones con el proveedor a fin de regularizar las observaciones encontradas"			
22.2	Si la verificación no presenta observaciones, ir al paso N°024 "Analizar donde se desarrolló el servicio o se ejecutó la compra"			
023	Realizar coordinaciones con el proveedor a fin de regularizar las observaciones encontradas al servicio o la compra, o al informe final presentado. (Ir al paso N°21)	OGSU/OGC	Especialista Administrativo - Gestor de Centro	-
024	Analizar donde se desarrolló el servicio o se ejecutó la compra	OGSU/OGC	Especialista Administrativo - Gestor de Centro	1
24.1	Si se desarrolló en un Centro CONECTAMEF, ir al paso N°025 "Elaborar el Informe de Control previo de Conformidad"			
24.2	Si se desarrolló en la OGC, OGDau u OGSU, ir al paso N°029 "Generar proyecto de informe de conformidad de OGC u OGDau"			
025	Elaborar el Informe de Control previo de Conformidad y lo envía a través del STD y en físico al Director de la OGC	OGSU/OGC	Gestor de Centro	3
026	Recibir el Informe de Control Previo de Conformidad, entrega Informe al Director de la OGC	OGSU/OGC	Secretaría (o)	1
027	Tomar conocimiento y asigna su atención al Profesional en Gestión Administrativa, entrega expediente a la secretaria.	OGSU/OGC	Director OGC	1
028	Derivar el documento física y virtualmente al Profesional en Gestión Administrativa. (Ir al paso N° 010)	OGSU/OGC	Secretaría (o)	1
029	Generar proyecto de informe de conformidad de OGC u OGDau, según corresponda, dirigido ala OGSU haciendo uso del formato de conformidades establecido por la Oficina General de Administración. Asimismo proyecta memorando con cód. 45.01 dirigido a la OGA. Derivar proyectos en físico al director de la OGC /OGDau para firma	OGSU/OGC	Especialista Administrativo	3
030	Recibir proyectos de Informe y Memorando crea Hoja de Ruta Interna y remite los mismos al director(a) para la firma del informe y V°B° del proyecto de Memorando	OGSU/OGC	Secretaria (o)	1

031	Revisar, firmar y visar los documentos, según corresponda, remite los documentos firmados a la secretaria	OGSU/OGC	Director OGC u OGDAU	2
032	Numerar el Informe según lo indicado en el Manual del STO y deriva el documento, física y virtualmente, a la OGSU.	OGSU/OGC	Secretaria (o)	1
033	Recibir el Informe y el proyecto de Memorando los remite al Director para la firma de los mismos.	OGSU	Secretaria (o)	1
034	Revisar, firmar y visar los documentos, según corresponda, remite los documentos firmados a la secretaria	OGSU	Director OGSU	2
035	Numerar el Memorando según lo indicado en el Manual del STD y deriva el documento, física y virtualmente, a la OGA para archivo	OGSU	Secretaria (o)	1
Fin del procedimiento				
Tiempo de Trámite:				
66 horas hábiles por trámite				
Documentos que se generan:				
1) Informe a OGSU 2) Conformidad de Servicio				
Proceso relacionado:				
P.02 Gestión de los CONECTAMEF				

Fuente: Elaboración propia

Anexo N°14: Ficha de Técnica - Gestión en Recepción de Documentos MEJORADO

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO				
Código: P.01.01		Versión: V1.0		
Nombre del procedimiento: Gestión en Recepción de Documentos				
Objetivo:				
Administrar la mesa de partes del ministerio a fin de brindar orientación y atención a los usuarios así como registrar y digitalizar la documentación en el Sistema de Trámite Documentario (STD), derivándose para su respectiva atención al órgano destinatario.				
Alcance del procedimiento:				
Sera utilizado por el personal que labora en actividades directamente relacionadas con recepción documental y mesa de partes				
Base normativa:				
-Ley N° 27444 "Ley de Procedimiento Administrativo General " y sus modificaciones. -Directiva N° 001-2016-EF/45.02 "Disposiciones que Regulan el Trámite Documentario en el MEF"				
Siglas y definiciones:				
1) STD: Sistema de Trámite documentario 2) TUPA: Texto Único de Procedimientos Administrativos				
Requisitos para iniciar el procedimiento:				
Descripción del requisito		Fuente		
1) Documentos ingresados por entidades o publico usuario		Entidades externas y público usuario		
Actividades				
N°	Descripción de la actividad	Unidad de organización	Responsable	Tiempo (min)
001	Entregar ticket de atención al usuario y proceder a llamarlo cuando sea su turno.	OGSU / OGDAU	Analista en Atención al Usuario	1
002	Remitir documentación y/o expediente al MEF para su respectiva atención.	EXTERNO	USUARIO	1
2.1	Si el documento cumple con los requisitos establecidos en la Ley de Procedimiento Administrativo General y en el TUPA del MEF; y cumple con adjuntar los anexos que podrían hacer referencia el documento. Ir al paso N° 003. "Registrar el documento según lo señalado en el Manual del STD ".			
2.2	Si el documento no cumple con los requisitos requeridos o no adjunta los anexos que se podrían hacer referencia en el documento en cuyo caso se explica al usuario las observaciones encontradas al documento indicándole que podría subsanar las mismas en un plazo máximo de 2 días hábiles .			
2.2.1	Si decide dejar el documento, indicando que levantará las observaciones presentadas en el plazo establecido. (Subsanación). Ir al paso N° 004."Registrar el documento según lo señalado en el Manual del STD, indicando en el campo de observaciones".			
2.2.2	Si decide dejar el documento, indicando que no realizará subsanación alguna . Ir al paso N° 005.			
2.2.3	Si no decide dejar el documento, se devuelve el documento al usuario . Finaliza Proceso			
003	Registrar el documento según lo señalado en el Manual del STD, entregar cargo al usuario y colocar el documento recibido en la bandeja correspondiente para derivación. Ir al paso N° 007."Verificar si los campos consignados".	OGSU / OGDAU	Analista en Atención al Usuario	2
004	Registrar el documento según lo señalado en el Manual del STD, indicando en el campo de observaciones, los inconvenientes encontrados en el documento y que se ingresa a insistencia del usuario, entregar el cargo de usuario y entregar el documento al coordinador de mesa de partes para que lo custodie hasta su subsanación , devolución al usuario o archivamiento.(Sigue en la decisión N° 5.1)	OGSU / OGDAU	Analista en Atención al Usuario	-
005	Registrar el documento según lo señalado en el Manual del STD, indicando en el campo de observaciones, los inconvenientes encontrados en el documento y que se ingresa a insistencia del usuario y entregar cargo al usuario. Ir al paso N° 007."Verificar si los campos consignados".	OGSU / OGDAU	Analista en Atención al Usuario	-

5.1	Si recibe la correcta subsanación dentro del plazo establecido, completar el documento y entregar el documento. ir al paso N°007. "Verificar si los campos consignados anteriormente en el STD".			
5.2	Si no presenta subsanación o presenta la subsanación fuera de los 2 días hábiles se tiene por no presentado el documento, ir al paso N° 006 . "SE DEVUELVE DOCUMENTO AL USUARIO ".			
006	Se devuelve el documento al usuario o si no se presenta a la plataforma de atención al cabo de 30 días calendario y se archiva el documento . Fin del Proceso	OGSU / OGDAU	Analista en Atención al Usuario	-
007	Verificar si los campos consignados anteriormente en el STD para la recepción documental, para la recepción documental son correctos.	OGSU / OGDAU	Apoyo Adm. para Digitalización de documentos	1
008	Entregar la Documentación al órgano correspondiente de acuerdo a lo siguiente: a. Si son documentos urgentes, brindar atención prioritaria verificando que el documento contenga el sello, fecha y hora de entrega y distribuir inmediatamente hacia el órgano del MEF correspondiente. b. Si no son documentos urgentes, distribuir según los horarios establecidos (11:00 ; 14:30; 17:00 horas)	OGSU / OGDAU	Apoyo Administrativo para la distribución de documentos a los órganos del MEF	2
Fin del procedimiento				
Tiempo de Trámite:				
7 minutos por tramite.				
Documentos que se generan:				
1) Reporte de Pre-derivación 2) Reporte de Cargos emitidos a través del STD				
Proceso relacionado:				
P.01 Gestión documental y de atención al usuario				

Fuente: Elaboración propia

Anexo N°15: Ficha de Técnica - Gestión de Mensajería Externa MEJORADO

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO				
Código: P.01.02			Versión: V1.0	
Nombre del procedimiento: Gestión de Mensajería Externa				
Objetivo:				
Garantizar la oportuna distribución de la correspondencia remitida a terceros por las Unidades Orgánicas u Órganos de Línea del MEF, a través del Módulo de Mensajería del STD				
Alcance del procedimiento:				
Sera utilizado por el personal de la oficina que se encuentre directamente relacionado con el proceso de mensajería .				
Base normativa:				
-Ley N° 27444 "Ley de Procedimiento Administrativo General " y sus modificaciones. -Decreto Supremo N° 117-2014-EF que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Economía y Finanzas. -Resolución Ministerial W 224-2011-EF/43, que aprueba el Cuadro para Asignación de Personal del Ministerio de Economía y Finanzas. -Resolución de Secretaría General N004-2012-EF/13, que aprueba la Directiva N001-2012-EF/45 "Disposiciones que regulan el Trámite Documentario en el Ministerio de Economía y Finanzas".				
Siglas y definiciones:				
1) STD: Sistema de Trámite documentario 2) TUPA: Texto Único de Procedimientos Administrativos				
Requisitos para iniciar el procedimiento:				
Descripción del requisito			Fuente	
1) Pedido de envío de correspondencia			Entidades externas y público usuario	
2) Orden de servicio del Courier			Courier	
3) Reporte de conformidad de servicio del modulo de mensajería en el STD			STD	
4) Reporte de cargos adjuntos y devoluciones del módulo de mensajería en el STD			STD	
Actividades				
N°	Descripción de la actividad	Unidad de organización	Responsable	Tiempo (min)
1	Presentar documento a la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario con el Pedido de Envío por Correspondencia por triplicado remitido por el responsable de la Unidad Orgánica u Órgano de Línea.	Unidades Orgánicas u Órganos de Línea	Responsable	2
2	Recibir y revisar que los documentos remitidos por las Unidades Orgánicas u Órganos de Línea concuerden con los datos del sobre y el cargo adjunto con el "Pedido de envío de correspondencia", derivado a través del módulo de mensajería del STD.	OGSU / OGDAU	Técnico Administrativo I	3
2.1	Si es conforme, sellar el cargo del pedido de envío de correspondencia, consignar fecha, hora y firma. Ir al paso N° 006. "Sellar los cargos correspondientes dando conformidad de recepción".			
2.2	Si no es conforme, i) Si el error es de la Unidad Orgánica u Órgano de Línea, Ir al paso N° 003 "Devolver pedido de envío" ii) Si el error es de la OGSU, Ir al paso N° 005 "Corregir y/o actualizar la base de datos".			
3	Devolver pedido de envío de correspondencia con los documentos que contenga.	OGSU / OGDAU	Técnico Administrativo I	
4	Recibir el pedido de envío de correspondencia observados, corregir y reenviar. Ir al paso N°002 "Recibir y revisar que los documentos remitidos"	Unidades Orgánicas u Órganos de Línea	Responsable	
5	Corregir y/o actualizar la base de datos del STD, utilizando información del INEI y SUNAT, sellar los cargos correspondientes dando conformidad de recepción	OGSU / OGDAU	Técnico Administrativo I	
6	Sellar los cargos correspondientes dando conformidad de recepción y devolver el cargo a la Unidad Orgánica.	OGSU / OGDAU	Técnico Administrativo I	1
7	Acumular las copias de pedidos de envío de correspondencia, de las diferentes Unidades Orgánicas, con sus respectivos documentos hasta la hora del recojo por el operador de la empresa Courier.	OGSU / OGDAU	Técnico Administrativo I	2
8	Llenar, firmar y sellar una orden de servicio (original y copia), por todos los pedidos de envíos de correspondencia hasta la hora del recojo por el operador de la empresa Courier, en el cual consignar cliente, área, fecha, tipo de servicio, envíos por destinos, cantidad, forma de pago, tipo de cliente y servicio complementario.	OGSU / OGDAU	Técnico Administrativo I	2
9	Realizar el recojo de los documentos a notificar, verificar la cantidad de documentos, dar conformidad del total de documentos a despachar, firmar o sellar la orden de servicio (original y copia).	Empresa Courier	Mensajero	2
10	Recibir copia de orden de servicio y realizar el foliado de los pedidos de envío de correspondencia y la orden de servicio.	OGSU / OGDAU	Técnico Administrativo I	3
11	Ingresar al STD, ubicar y seleccionar número de orden de pedido, ingresar peso de envío, fecha de recojo y número de orden de servicio, finalizar el llenado de hoja, despachar seleccionados, por cada orden de servicio para llevar el control de los documentos entregados al Courier y comprobar en el STD, módulo de mensajería, bandeja por notificar, que la cantidad de documentos registrados correspondan a la orden de servicio.	OGSU / OGDAU	Técnico Administrativo I	2

11.1	Si es conforme, archivar los pedidos de envío de correspondencia clasificándolos por mes. Ir al paso N° 013 "Llenar el inventario de registro para el Archivo Central".			
11.2	Si no es conforme. Ir al paso N° 012 "Buscar en el STD el número de pedido de envío de correspondencia faltante".			
12	Buscar en el STD el número de pedido de envío de correspondencia faltante. Ir al paso N° 011 "Ingresar al STD, ubicar y seleccionar número de orden de pedido".	OGSU / OGDAU	Técnico Administrativo I	
13	Llenar el inventario de registro para el Archivo Central.	OGSU / OGDAU	Técnico Administrativo I	1
DEVOLUCIÓN DE CARGO DE RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS DE ENVÍO DE CORRESPONDENCIA				
14	Entregar los cargos de recepción de los documentos y los envíos no entregados, de envío de correspondencia.	Empresa Courier	Responsable	2
15	Recepcionar los cargos adjuntos y los envíos no entregados devueltos por la empresa Courier, sellar reporte de devolución de cargos adjuntos (original y copia) y entregar copia del reporte al Courier. Clasificar los documentos entregados.	OGSU / OGDAU	Técnico Administrativo I	2
15.1	En el caso de ser cargos, ir al paso N° 016: "Clasificar por unidad orgánica"			
15.2	En el caso de ser envíos no entregados, ir al paso N° 018: "Realizar la devolución de los cargos adjuntos y/o envíos no entregados"			
16	Clasificar por unidad orgánica u órgano de línea para su posterior descarga en el módulo de mensajería	OGSU / OGDAU	Técnico Administrativo I	2
17	Realizar descarga en el STD, módulo de mensajería, bandeja de "Por notificar" los cargos adjuntos remitidos por la empresa Courier, ingresando el número de remito (número identificador generado por la empresa Courier), fecha de entrega al consignado y fecha de devolución de cargo.	OGSU / OGDAU	Técnico Administrativo I	1
18	Realizar la devolución de los cargos adjuntos y/o envíos no entregados a través de un reporte de cargo de devoluciones generado por el módulo de mensajería del STD.	OGSU / OGDAU	Técnico Administrativo I	1
19	Recibir cargo de devoluciones del responsable de la OGDAU.	UNIDADES ORGÁNICAS	Responsable	1
Fin del procedimiento				
Tiempo de Trámite:				
27 minutos por tramite.				
Documentos que se generan:				
1) Memorando y/o nota de devolución de cargos y de pérdidas a las unidades orgánicas 2) Memorando y/o Nota para el pago de servicio de mensajería				
Proceso relacionado:				
P.01 Gestión documental y de atención al usuario				

Fuente: Elaboración propia

Anexo N°16: Ficha de Técnica - Solicitud y entrega de Información a Ciudadanos MEJORADO

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO				
Código: P.01.03			Versión: V1.0	
Nombre del procedimiento: Solicitud y entrega de Información a Ciudadanos				
Objetivo:				
Este proceso consiste en brindar orientación e información respecto a las solicitudes de información pública presentada por cualquier persona natural o jurídica, sobre información que produzca, custodie o se encuentre de tránsito por este ministerio, siempre y cuando no sea clasificada o se encuentre bajo causal de denegación.				
Alcance del procedimiento:				
Sera utilizado por el personal de la oficina que se encuentre directamente relacionado con el proceso de atención a las solicitudes de Acceso a la Información (SIAP).				
Base normativa:				
1) Ley N° 27806 " Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública y sus modificatorias. 2) Ley N° 27444 " Ley de Procedimiento Administrativo General" y sus modificatorias. 3) Directiva N° 001-2016-EF/45.02 " Disposiciones que Regulan el Trámite Documentario en el MEF". 4) Directiva N° 001-2017-EF/45.02 "Disposiciones para la Atención de Solicitudes de Acceso a la Información Pública en el Ministerio de Economía y Finanzas.				
Siglas y definiciones:				
1) STD: Sistema de Trámite documentario 2) SAIP: Solicitud de acceso a información pública				
Requisitos para iniciar el procedimiento:				
Descripción del requisito			Fuente	
1) Solicitud de acceso a información pública			Entidades externas y público usuario	
Actividades				
N°	Descripción de la actividad	Unidad de organización	Responsable	Tiempo (horas)
001	Presentar solicitud de Acceso a la Información Pública en forma física a través del Módulo de Transparencia y Acceso a la Información Pública de la Plataforma de Atención al Usuario de la Sede Central del MEF o en forma virtual a través de la Página Web del MEF.	Usuario		1
002	Evaluar si la solicitud cumple con los requisitos establecidos en los literales a), c) y d) del artículo 10° del Reglamento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública	OGDAU	Asistente de Transparencia y Acceso a la Información Pública	2
2.1	Si es conforme y cumple requisitos (según Directiva N° 001- 2016-EF/45.02 "Disposiciones que Regulan el Trámite Documentario en el MEF"). Ir paso N° 003 "Registrar la SAIP en el STD, entregar cargo al usuario"			
2.2	Si no es conforme porque presenta errores u omisiones; informar al usuario la(s) observación(es) encontrada(s) y se le comunica al mismo: - Si decide dejar la SAIP. Ir actividad N° 004 "Registrar la SAIP en el STD, señalando que el documento esta pendiente de subsanación" - No decide dejar la SAIP. Finaliza el proceso.			
003	Registrar la SAIP en el STD, entregar cargo al usuario, registrar la SAIP en el Formato F1A-OGSU-OGDAU-01 Registro de Atenciones de SAIP y en el Formato F1B-OGSU-OGDAU-01, y generar nota o memorando de traslado al área poseedora de la información	OGDAU	Asistente de Transparencia y Acceso a la Información Pública	12
3.1	Si la SAIP será atendida por un área ajena a la oficina de atención al usuario se elabora nota o memorando de traslado al área poseedora de la información. Ir al paso N° 012 "Elaborar 03 juegos de proyectos de nota o proyectos de memorando".			
3.2	Si la SAIP será atendida por la oficina de atención al usuario se remite vía correo electrónico copia de lo solicitado al usuario, al responsable de dar atención, con copia al director de la oficina. Ir al paso N° 015 "Realizar el seguimiento y Monitoreo de la SAIP diariamente".			
004	Registrar la SAIP en el STD, señalando que el documento esta pendiente de subsanación, entregar cargo al usuario con sello de observaciones, y entregar documento al Apoyo administrativo para su digitalización.	OGDAU	Asistente de Transparencia y Acceso a la Información Pública	-
005	Generar proyecto de nota u oficio para comunicarle al usuario que subsane lo faltante o para notificarle que su SIAP será reencauzado a otra entidad que tenga competencias sobre lo solicitado.	OGDAU	Asistente de Transparencia y Acceso a la Información Pública	-
006	Recibir los proyectos de notas y oficios, los entrega al director(a) para la firma de las notas y V° B° de los proyectos de oficios, priorizando su atención.	OGDAU	Secretario(a)	-
007	Revisar, firmar y visar digitalmente los documentos, según corresponda, remitir los documentos al Director General.	OGDAU	Director (a)	-

008	Revisar, firmar y visar digitalmente los documentos, según corresponda, remitir los documentos firmados a la secretaria.	OGSU	Director (a)	-
009	Numerar las notas según lo indicado en el Manual del STD y derivar el documento, física y virtualmente, a la OGDau, para su notificación.	OGSU	Secretario(a)	-
010	Notificar al usuario entregándole un sobre con un oficio original y copia de los documentos pertinentes, si amerita.	OGDAU	Asistente de Transparencia y Acceso a la Información Pública	-
10.1	Si notifica una Subsanación ir al paso N° 011 "Recibir la documentación subsanada y registrarlo como ANEXO"			
10.2	Si notifica Encauce, ir al paso N° 020 "Adjuntar cargo de notificación al expediente"			
011	Recibir la documentación subsanada y registrarlo como ANEXO, actualizando los formatos	OGDAU	Asistente de Transparencia y Acceso a la Información Pública	
012	Elaborar 03 juegos de proyectos de nota o proyectos de memorando, adjuntando copia de la SAIP.	OGDAU	Asistente de Transparencia y Acceso a la Información Pública	8
013	Revisa, firma y visar digitalmente los documentos, según corresponda, remite los documentos firmados a la secretaria.	OGDAU	Director (a)	2
014	Numera los documentos según corresponda, de acuerdo a lo indicado en el Manual del STD y deriva el documento, Física y virtualmente, al órgano poseedor de la información.	OGDAU	Secretario (a)	1
015	Realizar el seguimiento y Monitoreo de la SAIP diariamente, efectuar el seguimiento a través del STD y realizar comunicaciones telefónicas o presenciales con el área poseedora de la información	OGDAU	Asistente de Transparencia y Acceso a la Información Pública	1
15.1	Si necesita prorroga, ir al paso N°015 "Solicitar prorroga vía correo electrónico o vía memorando"			
15.2	Si no necesita prorroga, ir al paso N°016 "Continuar realizando el seguimiento diario"			
016	Solicitar prorroga vía correo electrónico o vía memorando, adjuntando la expresión de causa que podría ser falta de capacidad logística, operativa o de personal.	OGDAU	Asistente de Transparencia y Acceso a la Información Pública	-
017	Continuar realizando el seguimiento diario, comunicando al director de la oficina el estado para la toma de acciones pertinentes.	OGDAU	Asistente de Transparencia y Acceso a la Información Pública	1
018	Reunir la información solicitada por el usuario y preparar el proyecto de documento de respuesta para remitirla al funcionario responsable de entregar información pública en el MEF.	Área poseedora de información	Coordinador de Transparencia y Acceso a la Información Pública	100
019	Recibir o emitir respuesta a la SAIP, dependiendo del área poseedora de información, genera oficio de notificación de atención a la SAIP y entrega información al usuario	OGDAU	Asistente de Transparencia y Acceso a la Información Pública	2
020	Adjuntar cargo de notificación al expediente y finalizar registro en el STD.	OGDAU	Asistente de Transparencia y Acceso a la Información Pública	1
021	Acercarse al Módulo de Transparencia y Acceso a la Información Pública de la Plataforma de Atención al Usuario, con el voucher de pago, para recibir la información solicitada.	Usuario		1
Fin del procedimiento				
Tiempo de Trámite:				
132 horas hábiles por trámite				
Documentos que se generan:				
1) Memorando y/o nota al área poseedora de la información 2) Oficio de respuesta al Usuario				
Proceso relacionado:				
P.01 Gestión documental y de atención al usuario				

Fuente: Elaboración propia

Anexo N°17: Ficha de Técnica - Gestión del Plan de Trabajo Anual de la Oficina de Archivo MEJORADO

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO				
Código: P.01.04		Versión: V1.0		
Nombre del procedimiento: Gestión del Plan Trabajo Anual de la Oficina de Archivo				
Objetivo:				
Este proceso consiste en elaborar un instrumento de gestión archivística que orienta las actividades archivísticas a desarrollar anualmente, en relación a los objetivos y metas previstas de la entidad y el Sistema Institucional de Archivo del MEF. Asimismo permite realizar la evaluación de los resultados y el empleo de los recursos.				
Alcance del procedimiento:				
Sera utilizado por el personal que labora en el Archivo Central y que se encuentre directamente relacionado con el proceso de la elaboración del plan, revisión y evaluación del Plan Anual de Trabajo del Órgano de Administración de Archivo.				
Base normativa:				
1) Reglamento de Organización y Funciones . 2) Directiva 003-2008-AGN/ADNAI Normas para la Formulación y Aprobación del Plan Anual de Trabajo del Órgano de Administración de Archivos de las Entidades de la Administración Pública. 3) Ley 25323, Ley del Sistema Nacional de Archivo. 4) DL 19414 , Ley de Defensa de Conservación e Incremento del Patrimonio Documental de la nación . 5) Resolución Ministerial N° 634-2012-EF/41 - Manual para la Elaboración de comunicaciones escritas en el Ministerio de Economía y Finanzas . 6) Resolución Jefatural 346-2008-AGN/J "Normas para la Formulación y Aprobación del Plan Anual de Trabajo del Órgano de Administración de Archivos de las Entidades de las Administración Pública " .				
Siglas y definiciones:				
1) STD: Sistema de Trámite documentario 2) OGSU: Oficina General de Servicios al Usuario 3) OGDAU: Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario 4) PATOAA: Plan Anual de Trabajo del Órgano de Administración de Archivo 5) OGPP: Oficina General de Planeamiento y Presupuesto 6) OGAI: Oficina General de Asesoría Jurídica 7) AGN: Archivo General de la Nación				
Requisitos para iniciar el procedimiento:				
Descripción del requisito		Fuente		
Actividades				
N°	Descripción de la actividad	Unidad de organización	Responsable	Tiempo (horas)
FORMULACIÓN				
001	Elaborar el informe con el proyecto del Plan Anual de Trabajo del Órgano de Administración de Archivo (PATOAA), en base a las normas vigentes del Sistema Nacional de Archivo y elaborar el proyecto de Resolución Ministerial, proyecto de nota para elevar el informe a la OGSU, proyecto de memorando de la OGSU dirigido a la OGPP.	OGSU / OGDAU	Analista en Procesos Archivísticos	125
002	Revisar, firma y visar digitalmente los documentos, según corresponda, remite los documentos firmados a la secretaria	OGSU / OGDAU	Director OGDAU	3
003	Numerar la nota según lo indicado en el Manual del STD y deriva el documento, física y virtualmente, a la OGSU.	OGSU / OGDAU	Secretario	1
004	Revisar , firma y visar los documentos , según corresponda , remite los documentos firmados a la secretaria.	OGSU	Director OGSU	3
005	Numerar el memorando según lo indicado en el Manual del STD y deriva el documento, física y virtualmente, a la OGPP.	OGSU	Secretario	1
APROBACIÓN				
006	Revisar proyecto de PATOAA y evaluar el proyecto de Resolución Ministerial.	OGPP	Equipo OGPP	24
6.1	De presentarse correcciones, realiza las modificaciones al proyecto de Resolución Ministerial. Ir al paso N° 001, "Elaborar el informe con el proyecto del Plan".			
6.2	De ser conforme aprueba. IR AL PASO 007, "Elaborar informe técnico".			
007	Elaborar informe técnico y remitir el expediente al Director de OGPP para su firma	OGPP	Equipo OGPP	3

008	Dar conformidad mediante V°B° digital en el proyecto del PATOAA y proyecto de Resolución, finalizar disponiendo su derivación.	OGPP	Director OGPP	0.5
009	Recibir proyectos e informe, toma conocimiento y entregar a OGAJ para conformidad legal	OGSU / OGDAU	Director OGDAU	0.5
010	Evaluar el proyecto del PATOAA y proyecto de Resolución Ministerial.	OGAJ	Equipo OGAJ	10
10.1	De ser conforme, ir al paso N° 011 "Elaborar informe legal".			
10.2	De presentarse correcciones, coordina con el personal del Archivo Central vía correo electrónico a fin de realizar las precisiones. Ir al paso N° 001, "Elaborar el informe con el proyecto del Plan".			
011	Elaborar informe legal y remitir el expediente al Director de OGAJ para su firma	OGAJ	Equipo OGAJ	3
012	Visar en formato digital el proyecto de Resolución Ministerial y el proyecto del PATOAA y remitir a la Secretaría General	OGAJ	Director OGAJ	0.5
013	Revisar proyecto de Resolución Ministerial visado, el proyecto del PATOAA e informe legal y entregar el expediente al Ministro	SG	Secretaria General	5
014	Firmar la Resolución Ministerial y Disponer la remisión de una copia al AGN y otra a OGSU	DM	Ministro/a	3
015	Preparar un proyecto de nota y un proyecto de oficio el cual trasladará copia de la aprobación del PATOAA al AGN .	OGSU / OGDAU	Analista en Procesos Archivísticos	0.5
016	Revisar , firmar y visar los documentos, según corresponda, remite los documentos firmados.	OGSU / OGDAU	Director OGDAU	1
017	Revisar, firmar y visar los documentos , según corresponda remite los documentos firmados a la secretaria.	OGSU	Director OGSU	1
EVALUACIÓN				
018	Elaborar el Informe de evaluación de las actividades comprendidas en el PATOAA al culminar el año, elaborar proyecto de nota y oficio dirigido al AGN.	OGSU / OGDAU	Analista en Procesos Archivísticos	40
019	Revisar la evaluación del PATOAA del año culminado.	OGSU / OGDAU	Analista en Procesos Archivísticos	5
19.1	De estar conforme. Ir al paso N°020 "Aprobar, firmar nota y remitir informe de evaluación".			
19.2	Encuentra observaciones a los documentos devuelve al Archivero. Ir al paso N°018 "Elaborar el Informe de evaluación de las actividades".			
020	Aprobar, firmar nota digitalmente y remitir informe de evaluación del PATOAA al Director de la OGSU.	OGSU / OGDAU	Director OGDAU	2
021	Aprobar el informe de evaluación de las actividades del PATOAA, firmar oficio dirigido al AGN y disponer su remisión a la secretaria.	OGSU	Director OGSU	2
022	Remitir oficio con el informe de evaluación del PATOAA hasta la primera quincena de enero.	OGSU	Secretario	0.5
023	Recibir Oficio con el informe de evaluación del PATOAA.	Archivo General de la Nación	Jefe Institucional	1
Fin del procedimiento				
Tiempo de Trámite:				
235 horas por tramite.				
Documentos que se generan:				
1) Plan Anual de Trabajo del Órgano de Administración de Archivos. 2) Resolución Ministerial 3) Informes de: OGPP, OGAJ 4) Informe de Evaluación del Plan Anual de Trabajo del Órgano de Administración de Archivos.				
Proceso relacionado:				
P.01 Gestión documental y de atención al usuario				

Fuente: Elaboración propia

Anexo N°18: Ficha de Técnica - Solicitud de documentación al archivo central MEJORADO

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO				
Código: P.01.05		Versión: V1.0		
Nombre del procedimiento: Solicitud de documentación al archivo central				
Objetivo:				
Atender oportunamente los requerimientos de documentos que obren en el Archivo Central de forma clara, sencilla y completa a los responsables designados de las áreas usuarias del Ministerio, teniendo como base las normas, directivas y lineamientos establecidos.				
Alcance del procedimiento:				
Sera utilizado por el personal ubicado en el Archivo Central que se encuentre directamente relacionado con el proceso de atención a los requerimiento por parte del área usuaria.				
Base normativa:				
1) Directiva N°001-2016-EF/45.02 " Disposiciones que Regulan los Lineamientos del Sistema Institucional de Archivo del Ministerio de Economía y Finanzas ". 2) Resolución Ministerial N°634-2012-EF-/41 que aprueba el Manual para la Elaboración de Comunicaciones Escritas en el Ministerio de Economía y Finanzas . 3) Manual del Sistema de Trámite Documentario STD, que se encuentra en línea en el mismo sistema . 4) Ley N°25323, Ley del Sistema Nacional de Archivo . 5) Ley N°27806 , Ley de Transparencia y Acceso a la información Pública -Registro de Responsables para Solicitar Documentos del Archivo Central . 6) Resolución Jefatura N°073-85-AGN/J " Normas Generales del Sistema Nacional de Archivos para el Sector Público Nacional " . 7) DL 19414 , Ley de Defensa de Conservación e Incremento del Patrimonio Documental de la Nación .				
Siglas y definiciones:				
1) STD: Sistema de Trámite documentario 2) OGSU: Oficina General de Servicios al Usuario 3) OGDAU: Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario				
Requisitos para iniciar el procedimiento:				
Descripción del requisito		Fuente		
1) Inventario de transferencia de documentos		Unidades Orgánicas del Ministerio		
Actividades				
N°	Descripción de la actividad	Unidad de organización	Responsable	Tiempo (horas)
001	Recibir la solicitud vía correo electrónico por parte del responsable autorizado del órgano o unidad orgánica.	OGSU / OGDAU	Asistente en Procesos Archivísticos	1
002	Realizar la verificación que el documento solicitado obre en los archivos del Archivo Central .	OGSU / OGDAU	Asistente en Procesos Archivísticos	1
2.1	Si el documento obra en el acervo documentario remitido por el área al Archivo Central, ir al paso N° 004 "Realizar la búsqueda y ubicación del documento solicitado"			
2.2	Si el documento no obra en los archivos del Archivo Central Ir al paso N°003 "Responder vía correo electrónico al responsable, indicando la no custodia"			
003	Responder vía correo electrónico al responsable, indicando la no custodia del documento solicitado en el acervo documentario del área. Finalizar proceso.			
004	Realizar la búsqueda y ubicación del documento solicitado, desarchivar el documento y entregar lo solicitado al archivero.	OGSU / OGDAU	Asistente en Procesos Archivísticos	24
4.1	Si el usuario requiere la información en calidad de préstamo, ir al paso N° 007 "Entregar la documentación al usuario"			
4.2	Si el usuario solicita fotocopia de la información, ir al paso N° 006 "Fotocopiar y autenticar las copias simples"			
4.3	Si el usuario requiere la información escaneada, ir al paso N° 005 "Enviar por correo electrónico la documentación solicitada"			

005	Enviar por correo electrónico la documentación solicitada. Ir al paso N°011 "Realizar la búsqueda de la ubicación donde se archivará el documento".	OGSU / OGDAU	Asistente en Procesos Archivísticos	1
006	Fotocopiar y autenticar las copias simples con la Fedataria asignada a la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario. Ir al paso N°011 "Realizar la búsqueda de la ubicación donde se archivará el documento".	OGSU / OGDAU	Asistente en Procesos Archivísticos	3
007	Entregar la documentación al usuario quien revisará que todo este correcto y papeleta de servicio.	OGSU / OGDAU	Asistente en Procesos Archivísticos	2
008	Firmar papeleta de servicio y recoger la documentación.	USUARIO		1
009	Devolver los documentos prestados, entrega la papeleta de servicio.	USUARIO		1
010	Recibir los documentos entregados en calidad de préstamo previa firma en el campo de devolución de documentos contenida en la Papeleta de Servicio.	OGSU / OGDAU	Asistente en Procesos Archivísticos	1
011	Realizar la búsqueda de la ubicación donde se archivará el documento y procede archivar el mismo.	OGSU / OGDAU	Asistente en Procesos Archivísticos	2
Fin del procedimiento				
Tiempo de Trámite:				
38 horas por trámite.				
Documentos que se generan:				
1) Papeleta de servicio				
Proceso relacionado:				
P.01 Gestión documental y de atención al usuario				

Fuente: Elaboración propia

Anexo N°19: Ficha de Técnica - Traslado Documental al Repositorio Central MEJORADO

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO				
Código: P.01.06		Versión: V1.0		
Nombre del procedimiento: Traslado Documental al Repositorio Central				
Objetivo:				
El proceso consiste en la realización de visitas a los órganos y unidades orgánicas a fin de identificar aquellas que necesiten realizar transferencia de documentos al Archivo Central. Con la información recabada, se elabora el cronograma anual de transferencias.				
Alcance del procedimiento:				
Sera utilizado por el personal ubicado en el Archivo Central que se encuentre directamente relacionado con el proceso de transferencia documental que abarca desde la elaboración del cronograma hasta la actualización del inventario de documentos en el Archivo Central				
Base normativa:				
1) Directiva N°001-2016-EF/45.02 "Disposiciones que Regulan los Lineamientos del Sistema Institucional de Archivo del Ministerio de Economía y Finanzas" 2) Directiva N° 005/86-AGN-DGAI, "Normas para la transferencia de documentos en los archivos del Sector Público Nacional". 3) Resolución Jefatural N° 073-85-AGN/J "Normas Generales del Sistema Nacional de Archivos para el Sector Público Nacional". 4) Resolución Ministerial N° 047-2017-EF/45 que aprueba el "Plan Anual de Trabajo del Órgano de Administración de Archivos del Ministerio de Economía y Finanzas". 5) Resolución Ministerial N° 634-2012-EF/41 que aprueba el "Manual para la Elaboración de Comunicaciones Escritas en el Ministerio de Economía y Finanzas". 6) Ley 25323, Ley del Sistema Nacional de Archivo.				
Siglas y definiciones:				
1) STD: Sistema de Trámite documentario 2) OGSU: Oficina General de Servicios al Usuario 3) OGDAL: Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario				
Requisitos para iniciar el procedimiento:				
Descripción del requisito		Fuente		
1) Inventario de transferencia de documentos de las Unidades Orgánicas del Ministerio		Órganos y Unidades Orgánicas del MEF		
Actividades				
N°	Descripción de la actividad	Unidad de organización	Responsable	Tiempo (horas)
001	Visitar a los Órganos y Unidades Orgánicas a fin de identificar aquellas que necesiten realizar transferencia de documentos al Archivo Central.	OGDAU(Archivo Central)	Técnico en Archivo	240
002	Elaborar Cronograma anual de Transferencias de documentos al Archivo Central del MEF, de los Órganos y/o Unidades Orgánicas que necesiten realizar transferencia de documentos.	OGDAU(Archivo Central)	Especialista en Archivo	40
2.1	a) Si el cronograma no cumple con las necesidades de transferencias de los Órganos y Unidades Orgánicas, ir al paso N° 003 "Rechazar y comunicar al Técnico de Archivo".			
2.2	b) Si el cronograma cumple con los requisitos, ir al paso N° 004 "Aceptar y derivar el documento al Director".			
003	Rechazar y comunicar al Técnico de Archivo que deberá proceder con la subsanación dentro de las 48 horas. Ir al paso N°002 "Elaborar Cronograma anual de Transferencias"	OGDAU	Director	-
004	Aceptar y derivar el documento al Director de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario para su tramitación ante la Directora General de la Oficina General de Servicios al Usuario.	OGDAU	Especialista en Archivo	3
005	Revisar, tomar conocimiento y derivar.	OGDAU	Director	3
006	Remitir digitalmente Memorando Circular a las áreas usuarias, adjuntando el Cronograma anual de Transferencias de documentos al Archivo Central del MEF.	OGSU	Directora General	1
007	Recibir y derivar el Memorando Circular digital y Cronograma Anual de transferencias al Encargado de su Archivo de Gestión o Periférico.	UNIDAD ORGÁNICA U ÓRGANO DE LINEA	Director (a)	1
008	Recibir Memorando Circular y Cronograma Anual de transferencias y coordinar asesoramiento de la OGDAL para la identificación y preparación de sus series documentales a transferir.	UNIDAD ORGÁNICA U ÓRGANO DE LINEA	Especialista en Archivo	3
009	Asesorar en la identificación y preparación de las series documentales a transferir al Archivo Central	OGDAU(Archivo Central)	Técnico en Archivo	20
010	Preparar los documentos a ser transferidos al Archivo Central y elaborar informe técnico de la transferencia de documentos dirigido al Director de su Área.	UNIDAD ORGÁNICA U ÓRGANO DE LINEA	Encargado de Archivo	40
011	Tramitar ante la Oficina General de Servicios al Usuario el requerimiento de transferencia de su documentación, según lo programado en el cronograma de transferencia:	UNIDAD ORGÁNICA U ÓRGANO DE LINEA	Director	3

012	Recibir y derivar el expediente de transferencia a la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario.	OGSU	Director General	2
013	Remitir vía digital el expediente de transferencia al Archivo Central para su revisión según las coordinaciones realizadas.	OGDAU	Director	1
014	Designar el expediente de transferencia de documentos para su revisión a un Técnico de Archivo.	OGDAU (Archivo Central)	Especialista en Archivo	1
015	Verificar el contenido de las unidades de conservación y confrontar con los inventarios recibidos lo siguiente: - Que las unidades de conservación coincidan con los inventarios recibidos. - Que la documentación transferida coincida con lo descrito en la etiqueta de paquete y/o caja - Que la documentación este debidamente foliada y no presenta errores de foliación.	OGSU / OGDAU	Técnico en Archivo	24
15.1	Si es conforme, realizar de forma paralela los pasos N° 022, "Elaborar informe de conformidad a la transferencia de documentos" y el paso N° 055 "Asignar la numeración correlativa del Archivo Central a las cajas transferidas"			
15.2	Si no es conforme, ir al paso N° 016 "Devolver documentos y elaborar informe con las observaciones encontradas".			
016	Devolver documentos y elaborar informe con las observaciones encontradas para la subsanaciones de las incongruencias.	OGSU / OGDAU	Técnico en Archivo	-
017	Derivar Informe de observación y preparar proyecto de respuesta a la Dirección General.	OGSU / OGDAU	Especialista en Archivo	-
018	Revisar y derivar Informe de observación y proyecto de respuesta al Director General	OGDAU	Director	-
019	Revisar y derivar digitalmente Informe de observación a los Órganos y/o Unidades orgánicas correspondientes para su conocimiento y archivo.	OGSU	Director General	-
020	Recibir y derivar al encargado del Archivo de gestión o periférico el Informe de observación para las subsanaciones de las incongruencias encontradas	ÓRGANOS Y/O UNIDADES ORGÁNICAS	Director General	-
021	Recibir y realizar la subsanación de los errores detectados por el personal del Archivo Central. Devolver los documentos para su revisión, ir al paso N°010 "Preparar los documentos a ser transferidos".	ÓRGANOS Y/O UNIDADES ORGÁNICAS	Encargado de Archivo	-
022	Elaborar informe de conformidad a la transferencia de documentos al Archivo Central, realizada por el Área usuaria y derivarlo	OGSU / OGDAU	Técnico en Archivo	3
023	Recibir y derivar informe de conformidad y preparar proyecto de respuesta a la Dirección General.	OGSU / OGDAU	Especialista en Archivo	0.5
024	Recibir y derivar informe de conformidad y proyecto de respuesta al Director General	OGSU / OGDAU	Director	2
025	Recibir y derivar informe de conformidad Órganos y/o Unidades orgánicas correspondientes para su conocimiento y archivo.	OGSU	Director General	1
026	Disponer el archivo del expediente de transferencia. Fin de proceso.	ÓRGANOS Y/O UNIDADES ORGÁNICAS	Director General	1
027	Asignar la numeración correlativa del Archivo Central a las cajas transferidas	OGDAU (Archivo Central)	Técnico en Archivo	2
028	Instalar las cajas en el repositorio del Archivo Central	OGDAU (Archivo Central)	Técnico en Archivo	20
029	Actualizar el registro de existencias y de ubicación topográfica del Archivo Central, quedando la documentación lista para ser consultada mediante el proceso de "Solicitud de documentación al archivo central"	OGDAU (Archivo Central)	Técnico en Archivo	5
Fin del procedimiento				
Tiempo de Trámite:				
417 horas hábiles por trámite				
Documentos que se generan:				
Conformidades de transferencia documental				
Proceso relacionado:				
P.01 Gestión documental y de atención al usuario				

Fuente: Elaboración propia

Anexo N°20: Ficha de Técnica - Supervisión y asistencia técnica documental MEJORADO

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO				
Código: P.01.07			Versión: V1.0	
Nombre del procedimiento: Supervisión y asistencia técnica documental				
Objetivo:				
Este proceso consiste en verificar y evaluar la correcta aplicación y cumplimiento de las normas y demás disposiciones archivísticas, emitidas por el Órgano de Administración de Archivos y el Archivo General de la Nación, en los archivos que conforman el Sistema de Archivo del MEF. Lo cual contribuye a mejorar la organización y funcionamiento de los archivos de los órganos y unidades orgánicas a partir de la identificación de sus necesidades con el objetivo brindarles el asesoramiento respectivo y las recomendaciones a implementar, las mismas que serán verificadas en su implementación.				
Alcance del procedimiento:				
Sera utilizado por el personal ubicado en el Archivo Central, cuyas actividades se relacionen directamente con el proceso de asistir técnicamente a las oficinas.				
Base normativa:				
1) Directiva N° 001-2016-EF/45.02 "Disposiciones que Regulan los Lineamientos del sistema Institucional de Archivo del Ministerio de Economía y Finanzas". 2) Resolución Ministerial N° 634-2012-EF/41 - Manual para la elaboración de comunicaciones escritas en el Ministerio de Economía y Finanzas. 3) Resolución Jefatural N° 073-85-AGN/J "Normas Generales del Sistema Nacional de Archivos para el Sector Público Nacional". 4) Ley 25323, Ley del Sistema Nacional de Archivo. 5) DL 19414, Ley de Defensa de Conservación e Incremento del Patrimonio Documental de la Nación.				
Siglas y definiciones:				
1) STD: Sistema de Trámite documentario 2) OGSU: Oficina General de Servicios al Usuario 3) OGDau: Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario 4) CONECTAMEF: Centros de servicio de atención al usuario del MEF a nivel nacional 5) OGA: Oficina General de Administración				
Requisitos para iniciar el procedimiento:				
Descripción del requisito		Fuente		
1) Solicitudes de las unidades orgánicas para que se le brinde asistencia técnica personalizada.		Órganos y Unidades Orgánicas del Mef		
Actividades				
N°	Descripción de la actividad	Unidad de organización	Responsable	Tiempo (horas)
001	Elaborar un cronograma donde establecer los archivos de los órganos y unidades orgánicas que serán supervisados.	OGSU / OGDau / ARCHIVO CENTRAL	Técnico en Archivo	8
002	Remitir, por el Sistema de Trámite Documentario, mediante informe el Cronograma al Director de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario.	OGSU / OGDau / ARCHIVO CENTRAL	Técnico en Archivo	1
003	Recibir, evaluar y validar el Cronograma de Visitas de Supervisión y Asistencia Técnica a los órganos y unidades orgánicas del MEF.	OGSU / OGDau	Director	2
	Si es conforme, ir al paso 004. "Elaborar Nota dirigida al Director General"			
	Si no conforme, devolver con observaciones al Archivero, ir al paso 1. "Elaborar un cronograma donde establecer los archivos de los órganos"			
004	Elaborar Nota dirigida al Director General de Servicios al Usuario, dando a conocer el Cronograma establecido para los órganos del MEF a fin de ser notificados; visar digitalmente.	OGSU / OGDau	Director	1
005	Recibir Nota, revisar y firmar digitalmente, se puede dar supervisiones del siguiente modo:	OGSU	Director General	1
	Si la supervisión se realizará a los archivos de los Centros de Servicio de Atención al Usuario del MEF a nivel nacional (centros CONECTAMEF). Ir al paso N°006 "Elaborar memorando a la Oficina General de Administración"			
	Si la supervisión se realizará a los archivos de los órganos y/o unidades orgánicas del MEF en la Sede Central. Ir al Paso 7. "Comunicar mediante Memorando a los órganos correspondientes"			
006	Elaborar memorando a la Oficina General de Administración solicitando la gestión de pasaje y viáticos para la comisión de servicios.	OGSU	Director General	2
007	Comunicar mediante Memorando a los órganos correspondientes a fin de notificar la supervisión y asistencia técnica, solicitando se designe a los encargados de atender al personal de archivo.	OGSU	Director General	2

008	Coordinar con el personal designado del órgano o unidad orgánica que será supervisada a fin de establecer los horarios y actividades a desarrollar en la visita de supervisión y asistencia técnica.	OGSU / OGDAU / ARCHIVO CENTRAL	Técnico en Archivo	3
009	Supervisar el archivo según los lineamientos otorgados por el Archivo Central y el Archivo General de la Nación.	OGSU / OGDAU / ARCHIVO CENTRAL	Técnico en Archivo	16
010	Detectar las incidencias de la supervisión.	OGSU / OGDAU / ARCHIVO CENTRAL	Técnico en Archivo	3
011	Elaborar el informe técnico respectivo en el cual se incluye un diagnóstico situacional y las recomendaciones a implementar y remitirlo al Director de la OGDAU.	OGSU / OGDAU / ARCHIVO CENTRAL	Técnico en Archivo	5
012	Recibir, evaluar el informe técnico.	OGSU / OGDAU	Director	3
	a. De estar conforme, ir al paso 13. "Elaborar nota dirigida al Director General de la OGSU"			
	b. De no estar conforme, devolver con observaciones al Archivero, ir al paso 11. "Elaborar el informe técnico respectivo "			
013	Elaborar nota dirigida al Director General de la OGSU, visar digitalmente y notificar al órgano correspondiente.	OGSU / OGDAU	Director	1
014	Recibir Nota y notificar mediante memorando al órgano correspondiente sobre las incidencias presentadas y recomendaciones a fin que sean implementadas.	OGSU	Director General	1
015	Recibir memorando y notificar a la unidad orgánica a fin de realizar la implementación de las recomendaciones	UNIDAD ORGÁNICA SUPERVISADA	Director	1
Fin del procedimiento				
Tiempo de Trámite:				
50 horas hábiles por trámite				
Documentos que se generan:				
1) Memorando circular sobre cronograma de visitas a las unidades orgánicas para verificar y evaluar la correcta aplicación y cumplimiento de las normas y demás disposiciones archivísticas. 2) Informe Técnico de supervisión y asistencia técnica a las unidades orgánicas.				
Proceso relacionado:				
P.01 Gestión documental y de atención al usuario				

Fuente: Elaboración propia

Anexo N°21: Ficha de Técnica - Gestión de Caja Chica MEJORADO

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO				
Código: P.01.08			Versión: V1.0	
Nombre del procedimiento: Gestión de Caja Chica				
Objetivo:				
Este proceso consiste en brindar el soporte administrativo y control de los fondos de Caja Chica en el MEF.				
Alcance del procedimiento:				
Este procedimiento será utilizado por el personal que desarrolla labores administrativas que se relacionan con el proceso de gestión de Caja Chica, que abarca desde la solicitud de gasto hasta la rendición y el reembolso.				
Base normativa:				
1) Directiva N° 001-2016-EF/45.02 " Disposiciones que regulan el trámite documentario en el ministerio de economía y finanzas ". 2) Resolución de Superintendencia N° 007-99-SUNAT , que aprueba el Reglamento de comprobantes de pago . 3) R.M 634-2012-EF/41 "Manual para la Elaboración de Comunicaciones Escritas en el MEF ". 4) Directiva 003-2016-EF/43.01 " Disposiciones para la administración de la caja chica en la unidad ejecutora 001 " . 5) Resolución Directoral N° 037-2017-EF-43.06 que modifica la Directiva N° 003-2016-EF/43.01 " Disposiciones para la administración de la caja chica en la unidad ejecutora 001 "				
Siglas y definiciones:				
1) STD: Sistema de Trámite documentario 2) OGSU: Oficina General de Servicios al Usuario 3) OGDAU: Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario 4) CONECTAMEF: Centros de servicio de atención al usuario del MEF a nivel nacional 5) OGA: Oficina General de Administración 6) OGC: Oficina de Gestión de los CONECTAMEF 7) SIGA: Sistema Integrado de Gestión Administrativa				
Requisitos para iniciar el procedimiento:				
Descripción del requisito			Fuente	
1) Solicitudes de uso de caja chica				
Actividades				
N°	Descripción de la actividad	Unidad de organización	Responsable	Tiempo (horas)
001	Recibir solicitudes para el uso de la Caja Chica, dichas solicitudes pueden ser de manera verbal o mediante correo electrónico.	OGSU /OGC	Responsable de Caja Chica	1
1.1	Si procede el uso de recursos . Ir al paso N° 002 "Usar Recursos."			
1.2	Si no procede el uso de recurso . Finalizar proceso			
002	Usar Recursos.	OGSU /OGC	Responsable de Caja Chica	Aleatorio
2.1	Si es pago, ir al paso N°003 "Verificar la correcta emisión de los comprobantes" (se da cuando el Responsable de Caja Chica contrata un servicio o realiza la compra de un bien)			
2.2	Si es reembolso, ir al paso N°003 "Verificar la correcta emisión de los comprobantes" (dicha modalidad se realiza cuando ya fue realizado el gasto o nombre del ministerio con recursos propios de los funcionarios y estos deben ser reembolsados , previa verificación de la planilla de movilidad			
2.3	Si es recibo provisional , se realiza cuando el Responsable de Caja Chica asigna recursos a un colaborador del área para el cumplimiento de actividades que por su naturaleza no pueden ser canceladas de manera inmediata , la asignación de recursos por este medio se debe realizar con el Formato N° 4 detallado en la Directiva N° 003-2016-EF/43.01. Ir al paso N°003 "Verificar la correcta emisión de los comprobantes"			
003	Verificar la correcta emisión de los comprobantes de pago y/o la correcta emisión de la Planilla de Movilidad , según lo señala el literal del numeral 6.2.1 y el numeral 6.3.3.1 de la Directiva N° 003-2016-EF/43.01 .	OGSU /OGC	Responsable de Caja Chica	5
004	Revisar los comprobantes y/o planillas , estos deben ser visados por el Responsable de Caja Chica en el caso de los CONECTAMEF debe ser visado también por el Gestor de Centro , asimismo se debe consignar el sello de pagado y colocar el comprobante en una hoja A4 con su respectiva glosa.	OGSU /OGC	Responsable de Caja Chica	8

005	Revisar los comprobantes de pago y/o planillas de movilidad , se debe realizar el registro de los gastos incurridos en el Aplicativo SIGA, conforme son pagados.	OGSU /OGC	Responsable de Caja Chica	3
006	Imprimir el Formato de Rendición de Caja Chica generado por el aplicativo SIGA.	OGSU /OGC	Responsable de Caja Chica	1
6.1	Si caja chica es de los CONECTAMEF, ir al paso N° 008 "Elaborar Informe del CONECTAMEF dirigido al Director de la OGC"			
6.2	Si caja chica es de la OGSU, ir al paso N° 007 "Elaborar proyecto de Memorando "			
007	Elaborar proyecto de Memorando con código 45.01 dirigido a la OGA y derivar el mismo al despacho de la OGSU . Ir al paso N°017 "Revisar , firmar y visar digitalmente los documentos"	OGSU /OGC	Responsable de Caja Chica	-
008	Elaborar Informe del CONECTAMEF dirigido al Director de la OGC , mediante el cual corre traslado de la rendición de Caja Chica	OGSU /OGC	Responsable de Caja Chica	3
009	Revisar el proyecto de informe, firmar digitalmente el mismo y derivar el informe de traslado al Asistente de Gestión de Servicios	OGSU/OGC	Gestor de Centro	1
010	Crear Hoja de Ruta Interna y remite el documento al Director de la OGC en Lima , virtualmente.	OGSU/OGC	Asistente de Gestión de Servicios	1
011	Recibir el informe que traslada la rendición de caja chica y derivar la misma al Director de la OGC	OGSU/OGC	Secretaria de OGC	1
012	Asignar el documento al Especialista Administrativo encargado de la revisión de rendición de cajas chicas de los CONECTAMEF y derivar documento al especialista	OGSU/OGC	Director de OGC	1
013	Recibir la rendición de caja chica y verifica la conformidad de la misma , según lo señalado en la Directiva N° 003-2016-EF/43.01.	OGSU/OGC	Especialista Administrativo	2
13.1	Si el documento es conforme. Ir al paso N°015 "Elaborar proyecto de Informe con código 45.04 dirigido a la OGSU"			
13.2	Si el documento presenta observaciones, coordina con el Responsable de caja chica en el CONECTAMEF, ir al paso N°014 "Subsanar las observaciones encontradas "			
014	Subsanar las observaciones encontradas	OGSU/OGC	Responsable de Caja Chica	-
015	Elaborar proyecto de Informe con código 45.04 dirigido a la OGSU y proyecto de Memorando con código 45.01 dirigido a la OGA	OGSU/OGC	Especialista Administrativo	3
016	Recibir los proyecto de Informe y Memorando digitalmente y remite los mismos al director para la firma del informe y V°B° digital del proyecto memorando	OGSU/OGC	Secretaria	1
017	Revisar , firmar y visar digitalmente los documentos , según corresponda , remite los documentos firmados al Director General	OGSU/OGC	Director de OGC	1
018	Revisar , firmar y visar digitalmente los documentos , según corresponda , remite los documentos firmados a la OGA	OGSU	Director de OGSU	1
019	Revisar documentación	OGA	Especialista Administrativo	3
019	Si es conforme, ir al paso N°021 "Recibir vía correo electrónico"			
019	Si no es conforme, ir al paso N°015 "Elaborar proyecto de Informe"			
020	En caso la Oficina de Finanzas de la OGA encuentre observaciones a la rendición se debe subsanar las mismas y actualizar el memorando de ser necesario.	OGSU/OGC	Responsable de Caja Chica o Especialista Administrativo	-
021	Recibir vía correo electrónico de la Oficina de Finanzas la confirmación de reembolso	OGSU/OGC	Responsable de Caja Chica	2
21.1	Si es para responsable de caja chica en CONECTAMEF el correo contiene adjunto la imagen del voucher con el giro de transferencia bancaria. Ir al paso N°022 "Responsable de Caja Chica hace efectivo el reembolso"			
21.2	Si es para responsable de caja chica en OGSU el correo contiene adjunto el aviso para recoger " IR AL PASO N°022 "Responsable de Caja Chica hace efectivo el reembolso"			
022	Hacer efectivo el reembolso	OGSU/OGC	Responsable de Caja Chica	3
Fin del procedimiento				
Tiempo de Trámite:				
41 horas hábiles por trámite				
Documentos que se generan:				
1) Informe a OGSU				
Proceso relacionado:				
P.02 Gestión de los CONECTAMEF				

Fuente: Elaboración propia

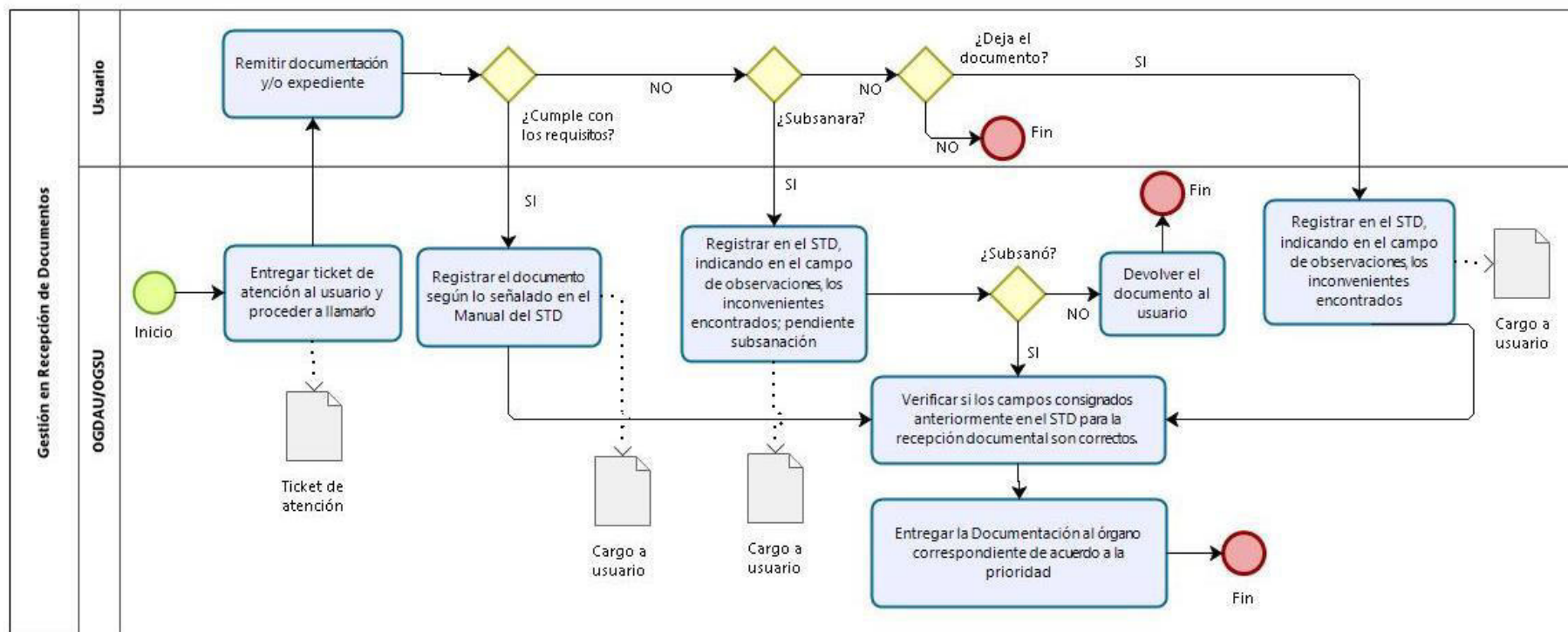
Anexo N°22: Ficha de Técnica - Gestión de Bienes y Servicios MEJORADO

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO				
Código: P.01.09		Versión: V1.0		
Nombre del procedimiento: Gestión de Bienes y Servicios				
Objetivo:				
Este proceso consiste en brindar el soporte administrativo en temas de Bienes y Servicios desde los Centro CONECTAMEF a nivel nacional.				
Alcance del procedimiento:				
El presente procedimiento será utilizado por el personal que labora en actividades relacionadas con el proceso de gestión de bienes y servicios, que abarca desde el requerimiento de bienes y servicios hasta el envío de la conformidad a la OGA.				
Base normativa:				
1) Ley N° 30225, Ley de Contrataciones del Estado 2) Decreto Supremo N° 056-2017-EF, que modifica el Reglamento de la Ley N° 30225				
Siglas y definiciones:				
1) STD: Sistema de Trámite documentario 2) OGSU: Oficina General de Servicios al Usuario 3) OGDAU: Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario 4) CONECTAMEF: Centros de servicio de atención al usuario del MEF a nivel nacional 5) OGA: Oficina General de Administración 6) OGC: Oficina de Gestión de los CONECTAMEF 7) TDR: Términos de referencia				
Requisitos para iniciar el procedimiento:				
Descripción del requisito		Fuente		
-				
Actividades				
N°	Descripción de la actividad	Unidad de organización	Responsable	Tiempo (horas)
ACTIVIDADES NECESARIAS PARA REALIZAR UN PEDIDO DE COMPRA O SERVICIO				
001	Recibir informe o correo electrónico que contiene la descripción del bien o servicio, sustento del requerimiento y referencias de precios de mercado, preciso señalar que en el caso de los CONECTAMEF, dicha información debe ser canalizada a través del Gestor de Centro.	OGSU/OGC	Especialista Administrativo	2
002	Independientemente del origen del pedido: Elaborar los Términos de Referencia o Especificaciones Técnicas, en coordinación con el solicitante del bien o servicio y según el tipo de requerimiento identificado y remitir vía correo electrónico los TDR generados para continuar con el trámite correspondiente.	OGSU/OGC	Gestor de Centro	3
003	Generar pedido de servicio o compra según lo solicitado, para ello se debe ingresar al Aplicativo SIGA - Modulo Logístico, una vez impreso los formatos, se debe anexar los Términos de Referencia o Especificaciones Técnicas según corresponda y enviar Pedido de Servicio o Compra al Director de OGDAU u OGC según corresponda. Es preciso señalar que no se necesita generar ningún documento de traslado (Nota, Informe o Memorando)	OGSU/OGC	Especialista Administrativo	5
004	Firmar digitalmente el formato Pedido de Servicio o Compra (en la sección que le corresponde) y visa los Términos de Referencia o Especificaciones Técnicas	OGSU/OGC	Director OGC	1
005	Revisar, firmar y visar digitalmente el pedido de servicio o compra, según corresponda, remite los documentos firmados	OGSU	Director OGSU	2
006	Realiza seguimiento con el área de Abastecimiento de la OGA, con la finalidad de confirmar la emisión de la orden de compra o de servicio	OGSU	Especialista Administrativo	5
Seguimiento y Conformidad de Bienes y Servicios				
007	Confirmar la emisión de la Orden de Servicio o de Compra, asimismo, el Especialista de Abastecimiento de la OGA notifica al proveedor, la emisión de la misma.	OGSU/OGC	Especialista Administrativo	3

7.1	Si es contratación de Servicios o Compra de Bienes en Lima, ir al paso N°009 "Coordinar con el proveedor la atención de la Orden de Servicio o Compra"			
7.2	Si es contratación de Servicios o Compra de Bienes en los CONECTAMEF, ir al paso N°008 "Remitir vía correo electrónico al Gestor de Centro"			
008	Remitir vía correo electrónico al Gestor de Centro, la confirmación de emisión de Orden de Servicio o Compra, a fin que este realice el seguimiento a la misma.	OGSU/OGC	Especialista Administrativo	2
009	Coordinar con el proveedor la atención de la Orden de Servicio o Compra: precisa los detalles requeridos, brinda las facilidades para el mejor desarrollo del servicio o entrega del producto, según lo señalado en los TDR o Especificaciones Técnica, y realiza el seguimiento de la atención hasta la total entrega del servicio o producto.	OGSU/OGC	Especialista Administrativo - Gestor de Centro	2
010	Recibir los documentos que sustentan el entregable realizado, el mismo que se presenta ante la mesa de partes de la sede central del Ministerio o a través de las diferentes mesas de partes a nivel nacional ubicadas en los diferentes CONECTAMEF.	OGSU/OGC	Especialista Administrativo - Gestor de Centro	3
011	Verificar la ejecución del entregable según los términos de referencia, o la entrega parcial o completa de los bienes, según las especificaciones técnicas, asimismo, verifica que la documentación adjuntada al entregable presentado en la Actividad N° 002, sea la correcta	OGSU/OGC	Especialista Administrativo - Gestor de Centro	Aleatorio
11.1	Si la verificación presenta observaciones, ir al paso N°012 "Realizar coordinaciones con el proveedor a fin de regularizar las observaciones encontradas"			
11.2	Si la verificación no presenta observaciones, ir al paso N°013 "Analizar donde se desarrolló el servicio o se ejecutó la compra"			
012	Realizar coordinaciones con el proveedor a fin de regularizar las observaciones encontradas al servicio o la compra, o al informe final presentado. (Ir al paso N°010)	OGSU/OGC	Especialista Administrativo - Gestor de Centro	-
013	Analizar donde se desarrolló el servicio o se ejecutó la compra	OGSU/OGC	Especialista Administrativo - Gestor de Centro	1
13.1	Si se desarrolló en un Centro CONECTAMEF, ir al paso N°014 "Elaborar el Informe de Control previo de Conformidad"			
13.2	Si se desarrolló en la OGC, OGDAU u OGSU, ir al paso N°016 "Generar proyecto de informe de conformidad de OGC u OGDAU"			
014	Elaborar el Informe de Control previo de Conformidad y lo envía a través del STD al Director de la OGC	OGSU/OGC	Gestor de Centro	3
015	Tomar conocimiento y asigna su atención al Profesional en Gestión Administrativa.	OGSU/OGC	Director OGC	1
016	Generar proyecto de informe de conformidad de OGC u OGDAU, según corresponda, dirigido ala OGSU haciendo uso del formato de conformidades establecido por la Oficina General de Administración. Asimismo proyecta memorando con cód. 45.01 dirigido a la OGA. Derivar proyectos al director de la OGC /OGDAU para firma digital.	OGSU/OGC	Especialista Administrativo	3
017	Revisar, firmar digitalmente y visar los documentos, según corresponda, remite los documentos firmados al Director General	OGSU/OGC	Director OGC u OGDAU	1
018	Revisar, firmar digitalmente y visar los documentos, según corresponda, remite los documentos firmados a la secretaria	OGSU	Director OGSU	1
019	Numerar el Memorando según lo indicado en el Manual del STD y deriva el documento virtualmente a la OGA para archivo	OGSU	Secretaría (o)	1
Fin del procedimiento				
Tiempo de Trámite:				
40 horas hábiles por trámite				
Documentos que se generan:				
1) Informe a OGSU 2) Conformidad de Servicio				
Proceso relacionado:				
P.02 Gestión de los CONECTAMEF				

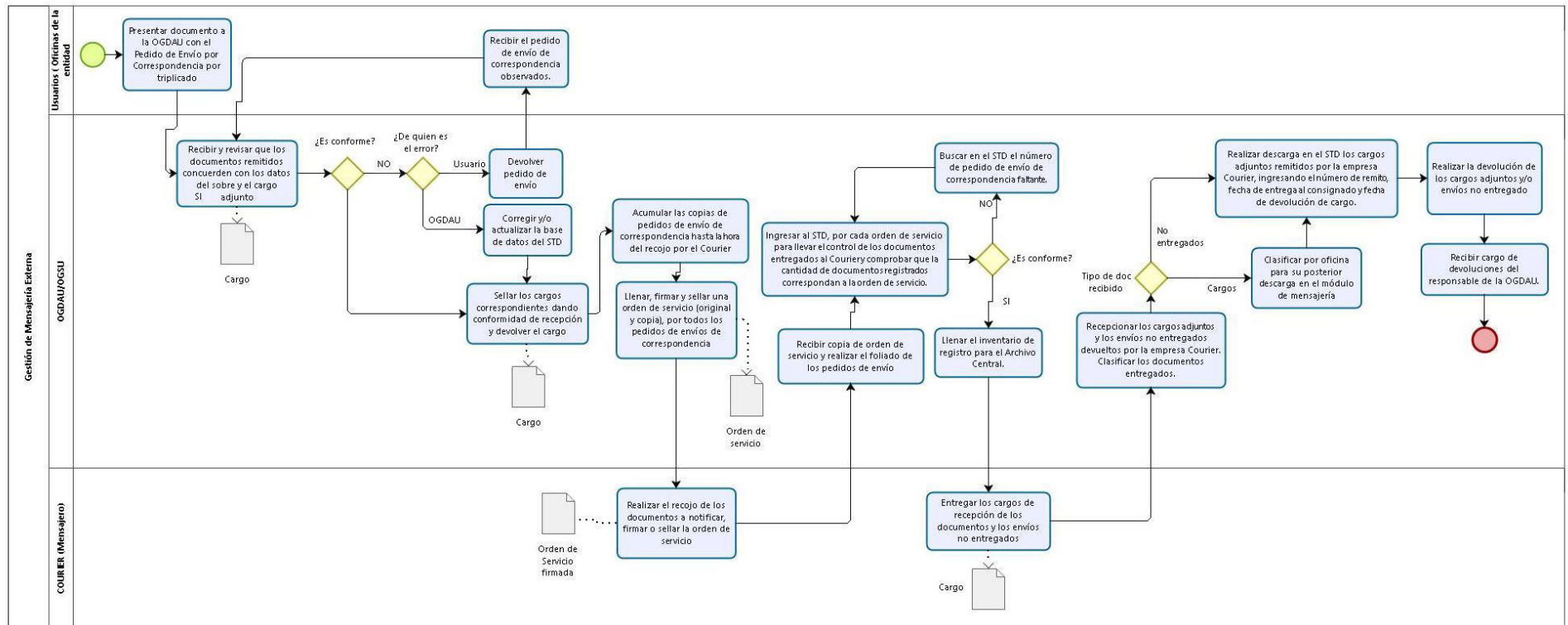
Fuente: Elaboración propia

Anexo N°23: Diagrama de Flujo - Gestión en Recepción de Documentos MEJORADO



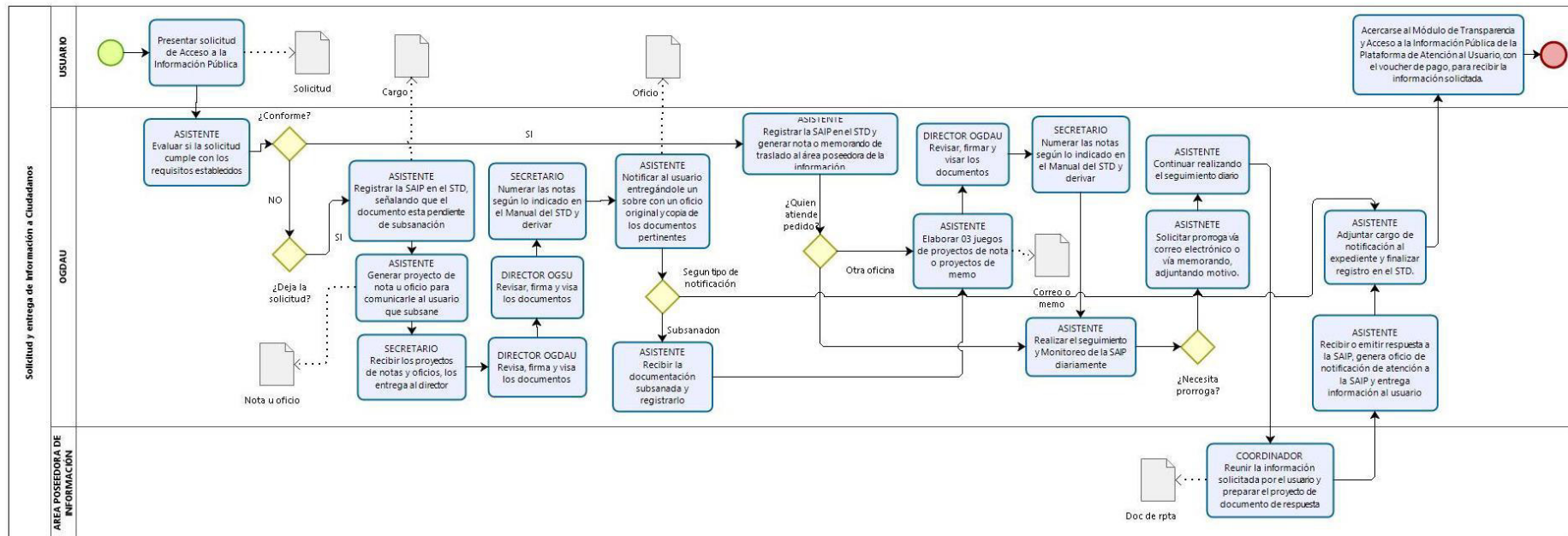
Fuente: Elaboración propia

Anexo N°24: Diagrama de Flujo - Gestión de Mensajería Externa MEJORADO



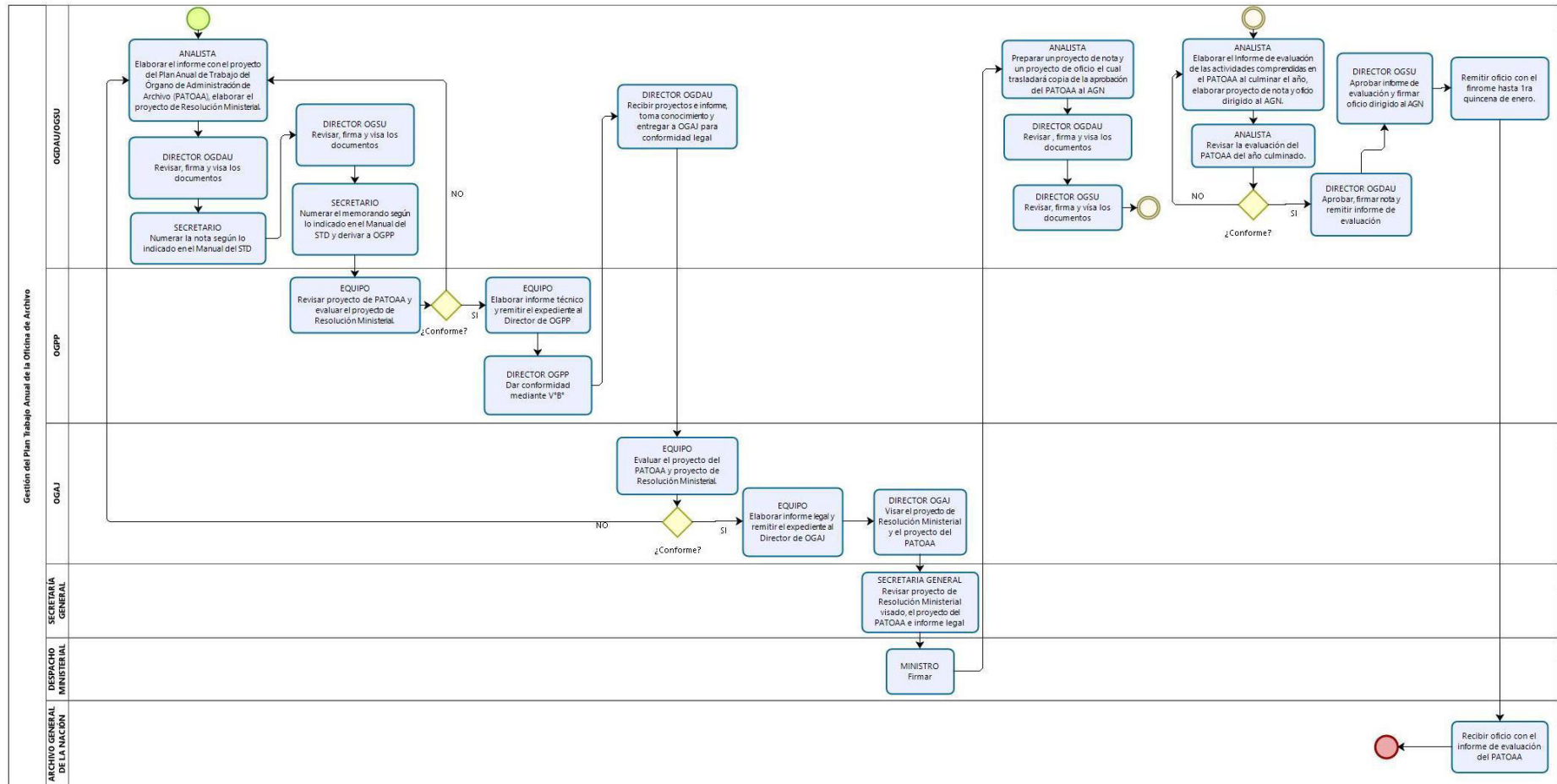
Fuente: Elaboración propia

Anexo N°25: Diagrama de Flujo - Solicitud y entrega de Información a Ciudadanos MEJORADO



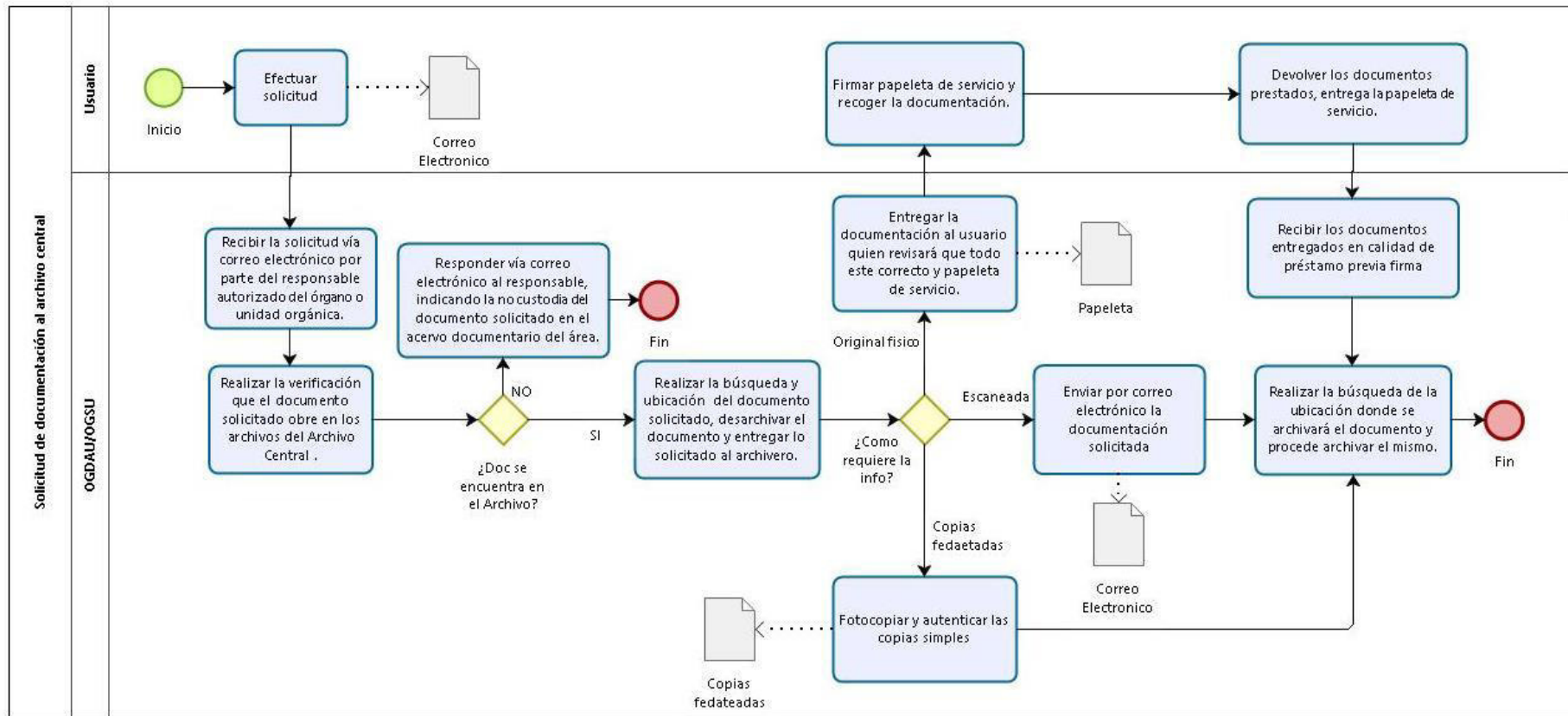
Fuente: Elaboración propia

Anexo N°26: Diagrama de Flujo - Gestión del Plan de Trabajo Anual de la Oficina de Archivo MEJORADO



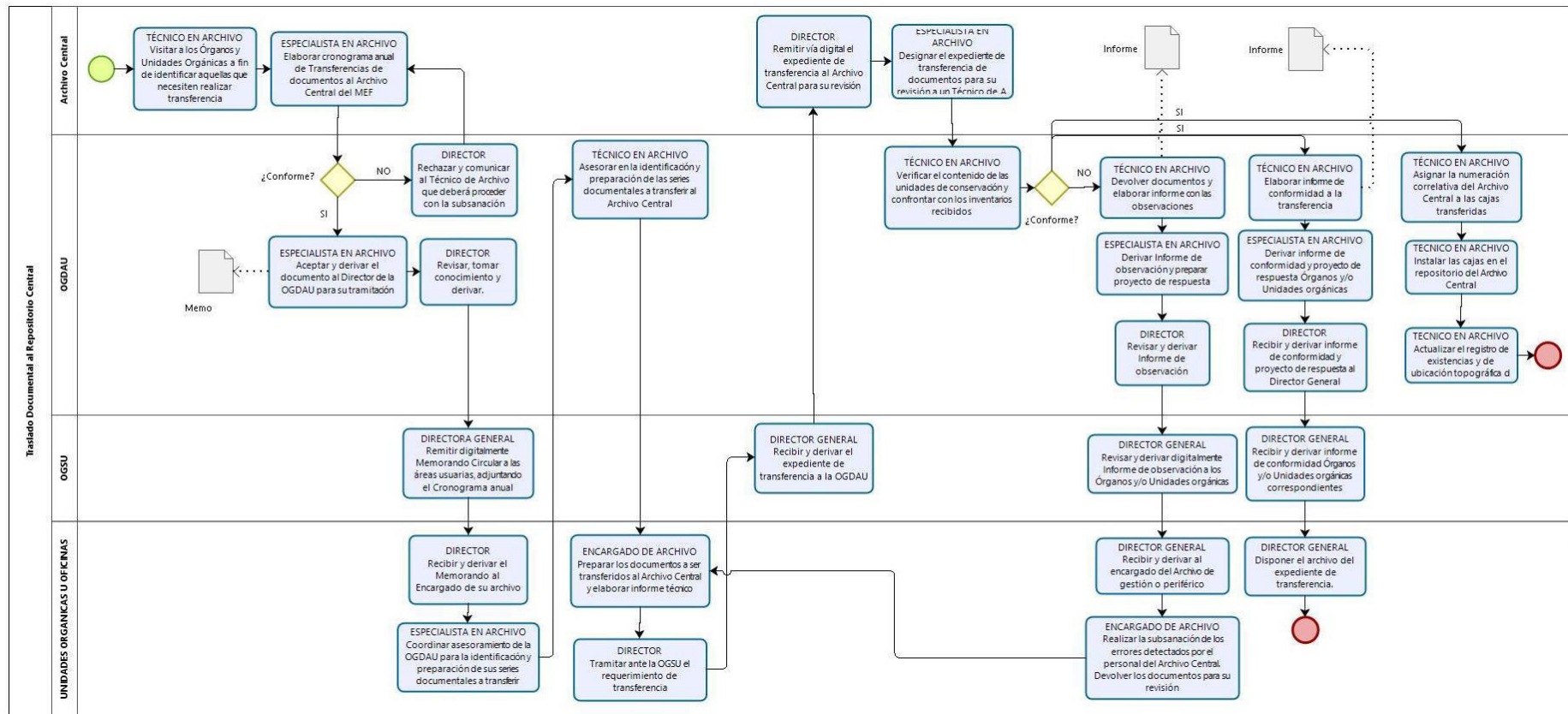
Fuente: Elaboración propia

Anexo N°27: Diagrama de Flujo - Solicitud de documentación al archivo central MEJORADO



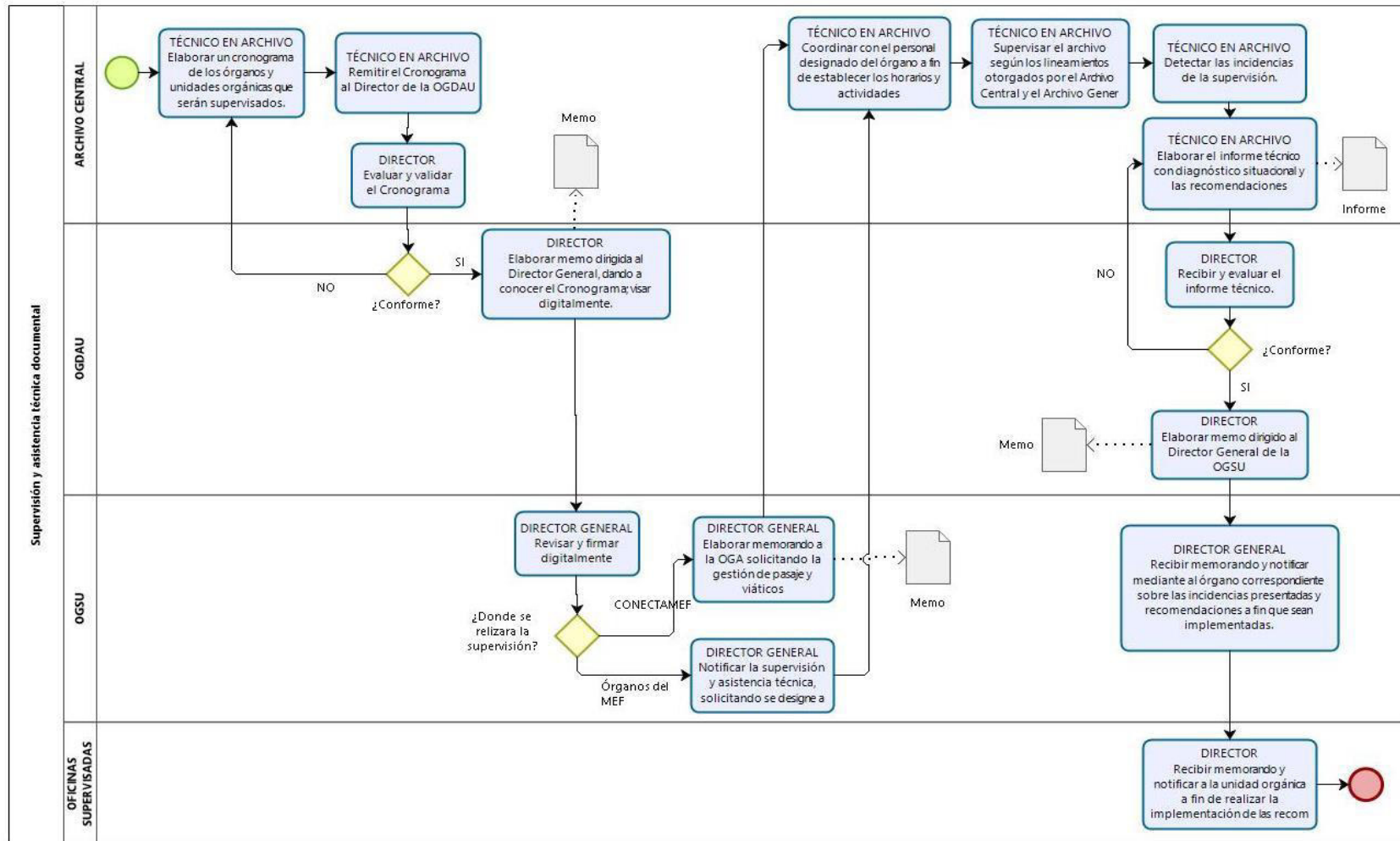
Fuente: Elaboración propia

Anexo N°28: Diagrama de Flujo - Traslado Documental al Repositorio Central MEJORADO



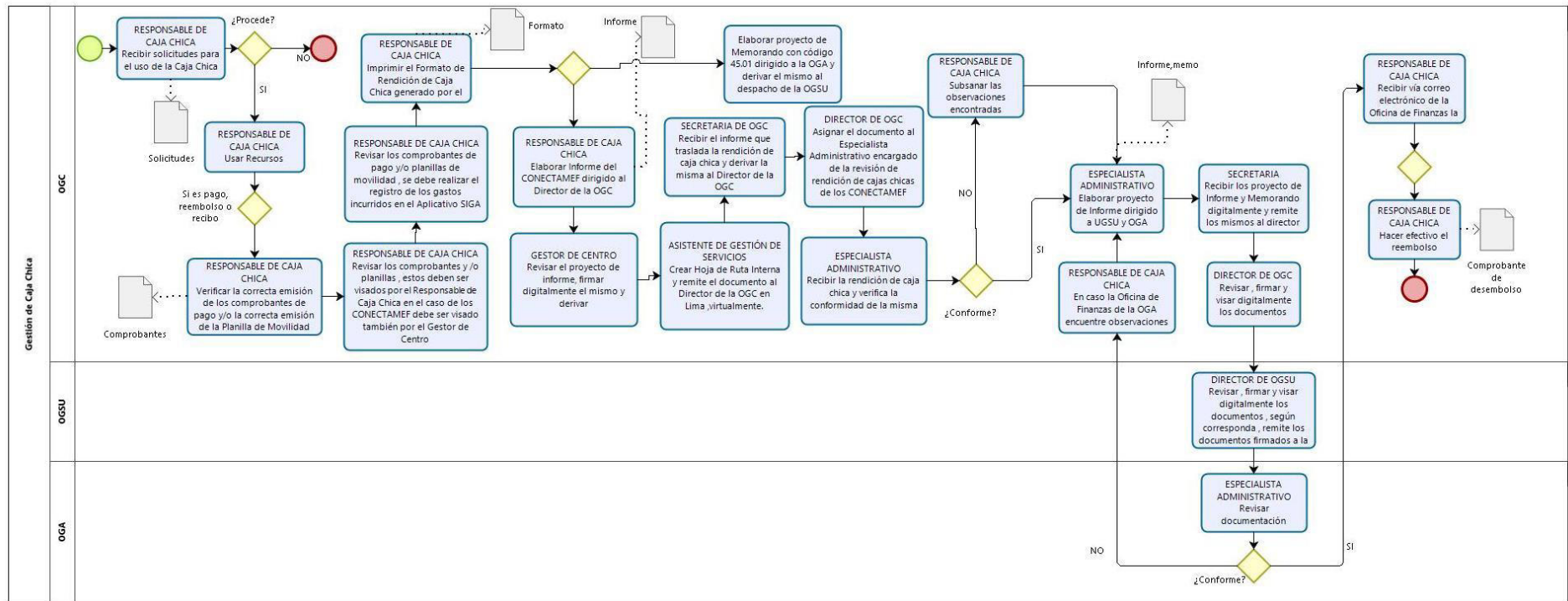
Fuente: Elaboración propia

Anexo N°29: Diagrama de Flujo - Supervisión y asistencia técnica documental MEJORADO



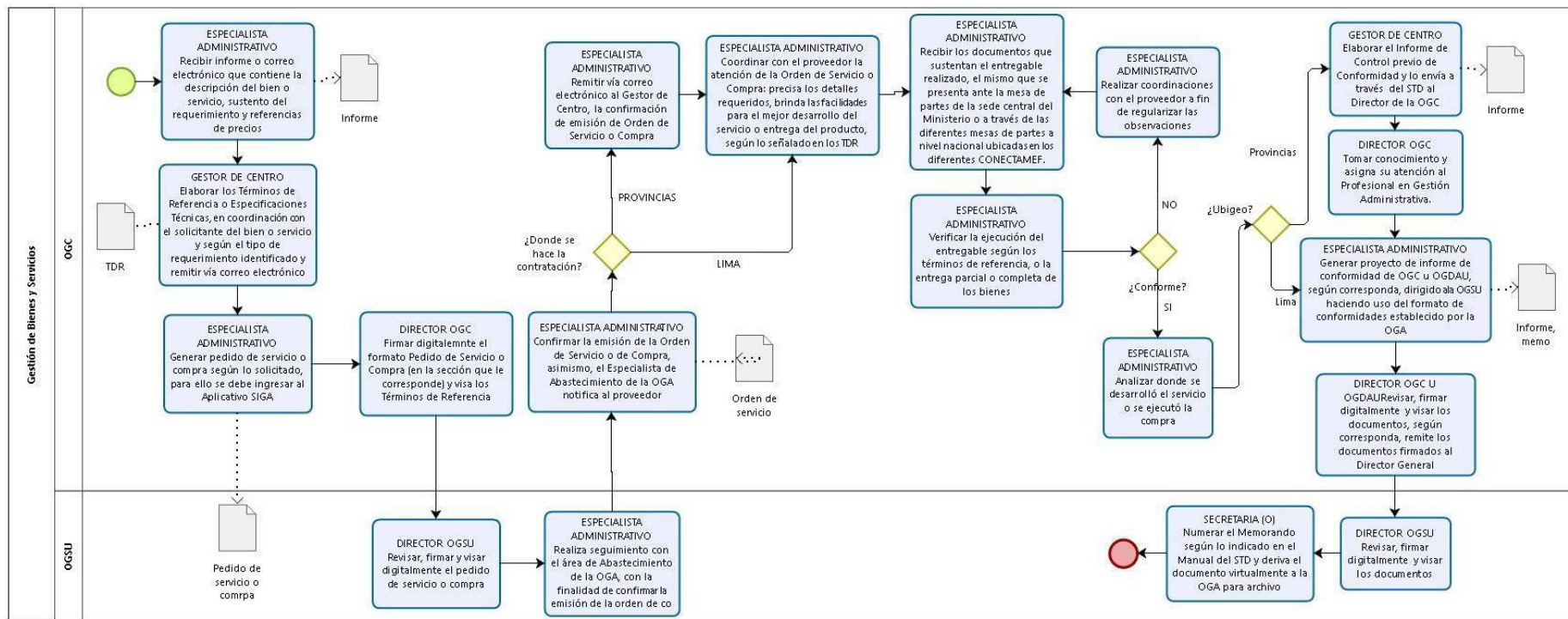
Fuente: Elaboración propia

Anexo N°30: Diagrama de Flujo - Gestión de Caja Chica MEJORADO



Fuente: Elaboración propia

Anexo N°31: Diagrama de Flujo - Gestión de Bienes y Servicios MEJORADO



Fuente: Elaboración propia